



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN
TIEMPOS DE COVID 19 A PACIENTES DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA
EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTOR:

LIC. GARAYAR SARMIENTO, ZAYDA CRISTEL
[https://orcid.org/ 0000-0002-5414-1031](https://orcid.org/0000-0002-5414-1031)

ASESOR:

MG. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR
[https://orcid.org/ 0000-0001-7901-6336](https://orcid.org/0000-0001-7901-6336)

LIMA-PERÚ

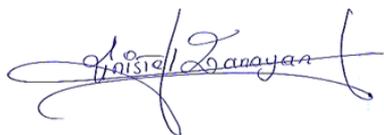
2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

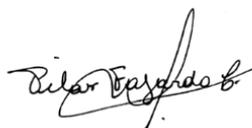
Yo, **Garayar Sarmiento, Zayda Cristel** con DNI **46870336**, en mi condición de autor del trabajo académico presentada para optar **el título profesional de especialista en enfermería en emergencias y desastres**, de título **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN TIEMPOS DE COVID 19 A PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA 2022”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **14%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del año 2022.



Lic. Garayar Sarmiento, Zayda Cristel
DNI 46870336



Mg. Fajardo Canaval, María Del Pilar
DNI 25697604

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

1° ENTREGA

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	7%
2	www.repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1%
5	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Índice general

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. Introduccion	8
II. Materiales y Métodos	15
III. Aspectos Administrativos	19
Referencias Bibliograficas	21
Anexos.....	27

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	28
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	29
Anexo C. Consentimiento informado	31

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022.

Materiales y Métodos: Metodología es enfoque cuantitativo, descriptivo, y un diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra de la investigación estará conformada por 35 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. Se usará el Cuestionario Multidimensional de Calidad del Cuidado de enfermería De la División de Enfermería, Subdivisión de Proyectos Especiales, EE. UU. Dpto. of Health, Education, and Welfare (1988- 90) Adaptado por Rojas y Lora 2020, el instrumento fue validado por Jueces Expertos bajo el formato de Aiken reportándose un nivel de concordancia positiva mayor al 90%. La confiabilidad se realizó con el Alfa de Cronbach de ,984 (muy Alto).

Resultados: Los resultados del estudio se expresarán en tablas y figuras descriptivas de la variable de la investigación. Así mismo se hará uso de medidas de tendencia central para el análisis de datos cuantitativos de edad y sexo.

Conclusiones: La presente investigación aportará información importante y relevante para la institución, lo cual le contribuirá a tomar acciones en beneficio de los usuarios que acuden a recibir una atención.

PALABRAS CLAVES: Calidad, COVID 19, enfermeras (DeCS)

ABSTRAT

Objective: Determine the level of care of nurses who work at Regional Hospital in Ica, 2022 on time of COVID-19.

Material and Methods: The methodology has a quantitative approach, it is descriptive, the design is non experimental and transversal cut. The study sample of this academic research will consist of 35 nurses who work at the emergency area. Also, it will use the Multidimensional Survey of care for nurses from the Division of Nursery, Subdivision of Special Projects, EE.UU. Dept of Health. Education, and Welfare (1988-90). Adapted by Rojas and Lora, 2020. The instrument was validated by judge experts under the Aiken base which it obtained a concordance of 90% and the reliability of Cronbach's Alpha was 0.984 (higher)

Results: The results it will expose through charts and descriptive figures according to the variable of study. Also, it will use the meassures of central tendance for the nalysis of the qualitative data, such as age and sex.

Conclusion: The present academic research will bring valuable and relevant information for the institution, which will help to take actions on the benefit of the users who require this service.

Key words: Quality, COVID-19, nurses (DeCS)

I. INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud (OMS) nos dice que la calidad de atención de los pacientes está relacionada a la ejecución de actividades que se le realiza de acuerdo a los estándares establecidos cuyo beneficio es alto, costo bajo y su impacto es positivo en la mortalidad, morbilidad y discapacidad que le puede ocasionar la enfermedad (1).

En un artículo publicado por la OMS, en el año 2020, menciona que existe alrededor de 28 millones de enfermeras en todo el mundo, que viene hacer más de la mitad del personal de salud, sin embargo, sigue existiendo un déficit de 5,9 millones de enfermeras a nivel mundial, generalmente en países de África, Asia Sudoriental, así como países de América Latina (2).

Según la OMS cerca de 5,7 y 8,4 millones de muerte anuales en los países de bajos y medianos recursos ocurre debido a una deficiente atención de calidad, esto ocasiona una pérdida de productividad por valor de 1,4 a 1,6 billones anuales de dólares. En los países de buenos ingresos tenemos que 1 de cada 10 pacientes sufren algún tipo de daño al recibir una atención médica (3)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que el profesional de Enfermería se encuentra en primera línea, en sus prestaciones de salud que realiza muchas veces destaca su liderazgo, en muchos países son elemento clave en los equipos multidisciplinarios, ellos proporcionan una gran gama de actividades en los servicios de salud (4)

La COVID-19, declarada como pandemia por la OMS en marzo del 2020, es uno de los retos más grandes a los que se ha enfrentado la humanidad, en especial el personal de salud que tenía que hacer frente al incremento de atenciones médicas, los cuales no abastecía en infraestructura y recurso humano, viéndose afectada la calidad de atención en muchos casos (5).

La OPS sostiene que la COVID-19 se ha extendido en más de 185 países, a causado la muerte a millones de personas, afectando la respuesta inmediata del sector salud en todas las instituciones abarrotadas de pacientes por una atención

que muchas veces no llegaba a tiempo por la gran demanda y escaso recurso humano (6)

En la región Iberoamericana la COVID-19 llega con el primer caso en España en enero del 2020, A Brasil en febrero, Chile Argentina el Salvador y Perú en marzo, como consecuencia cada país tomo medidas inmediatas de restricciones y cuarentenas, con cierre de fronteras (7)

En un artículo publicado en Cuba en el 2020 escrito por Savón Y. sobre el desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19 se demostró mediante los resultados el liderazgo de la profesión de Enfermería, mediante los referentes teóricos que sustentan tal hecho en la atención al paciente sospechoso o confirmado de esta enfermedad (8)

Salazar, En un estudio realizado en Colombia en el 2019, sobre la calidad el cuidado de Enfermería hallo un 62% en la atención de calidad que brindo el personal de Enfermería, en su dimensión de seguimiento y monitoreo obtuvo un 73.2%, 42% dijeron que no reconocen a la enfermera (9).

En México, en un estudio realizado por Gonzales en el año 2017 menciona que el 74% de pacientes que fueron encuestados estaban satisfechos con la atención recibida (10).

En el Perú la calidad de los servicios de salud, tienen un abordaje por los años 90, el Ministerio de Salud (MINSA), recién en el 2006 es donde se mejora e incrementa el Sistema de Gestión de la Calidad como fortalecimiento en la atención con calidad y calidez en la atención que brinda el personal de salud (11)

Según el instituto nacional de estadística e Informática, en el año 2018, realizo un estudio sobre satisfacción de usuario, respecto a la atención recibida es establecimientos de salud de MINSA, obteniéndose como resultado que el 74.3% manifestaron haber recibido una atención buena (12).

Al no existir un tratamiento precoz y oportuno para esta enfermedad, las demandas de pacientes, aumentaban grandemente, el profesional de enfermería tuvo que trabajar en condiciones poco favorables, sin contar con equipos, materiales e insumos adecuados para brindar atención de calidad a los pacientes (13).

La gestión del cuidado de Enfermería está dirigida hacia el individuo, su familia y la sociedad. Se basa en el principio de la empatía y humanismo, la gestión de Enfermería favorece una cultura organizacional que se centra en el cuidado de la persona, favoreciendo sus prácticas del cuidado con prioridades con personal capacitado implementando y haciendo uso de modelos que guíen el actuar diario con un compromiso profesional en busca de la calidad del cuidado (14)

La calidad de atención, es definida por la OMS como un conjunto de servicios que contribuyen a la obtención del diagnóstico y tratamiento con el fin de brindar una atención de calidad, considerando la prevención de iatrogenias y lograr pacientes satisfechos (15).

Donabedian refiere “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (16)

Cuando nos referimos al grado de calidad, nos referimos a la medida en que la atención realizada logra un equilibrio favorable entre el riesgo y el beneficio para el paciente, donde participa todo el personal de salud, comprometiendo no solo al usuario sino también a sus familiares o acompañantes (17)

El arte del cuidar de enfermería está ligado desde los tiempos de Florencia Naitenger, donde la enfermería como arte se relaciona con la paciencia, amabilidad el saber escuchar se complementa con las relaciones interpersonales, los aspectos técnicos y el entorno o contexto físico donde se brinda la atención, las cuales están interrelacionadas y cuando existe la ausencia de una de ellas no se puede garantizar una atención de calidad (18)

Por otro lado, la Calidad técnica del cuidado de enfermería, tiene que ver con el conocimiento, con las habilidades durante la atención que se brinda, en busca de los beneficios y minimizar los posibles riesgos. La eficiencia está relacionado al uso correcto de los recursos para lograr soluciones de problemas. La continuidad del trabajo, organización durante todo el proceso que se brinda en la atención a nuestros usuarios lograran una atención de calidad (19).

La disposición para el cuidado de enfermería involucra asistencia inmediata, conocimiento del caso para solucionar el problema utilizando un cuidado humano

de la calidad, está referida a las relaciones interpersonales que se brinda durante la atención entre el personal de salud y el usuario (20)

El respeto a los derechos de la persona, tiene que ver con el trato digno, Cortez, cordial y tolerante que interviene en el proceso de atención al paciente, el reconocimiento a su derecho de libertad y a sus cualidades de ser humano (21)

El brindar una información completa, veraz y oportuna siempre debe estar presente al realizar una atención al paciente, considerando al familiar o persona responsable, el profesional de enfermería como parte del equipo de salud, participa en el cuidado y calidad de atención de los usuarios (22).

Así mismo el interés en la solución de sus problemas, se relaciona con las apreciaciones de los pacientes al momento de realizar alguna atención con el fin de satisfacer sus necesidades, las cuales deben ser empáticas y sin dejar de lado el trato humanizado a nuestros pacientes (23).

La Continuidad del cuidado de enfermería, la valoración del estado de salud asistencia en el confort, la amabilidad y empatía se relaciona con un trato amable, cálido y asertivo durante el tiempo que dure la atención, con la finalidad de tener una relación de confianza con el paciente (24).

En consecuencia, al realizar una atención, se debe basar en los principios éticos que tienen las enfermeras como profesionales de la salud, y parte del equipo que atiende al paciente que va por una dolencia y necesita un tratamiento oportuno para su recuperación (25).

Es así que, en el resultado del cuidado de enfermería, está orientado en la orientación, tranquilidad, se prioriza la relación entre los pacientes y los profesionales de la salud, se brinda seguridad en todos los procesos de atención que se realizan, logrando en los usuarios una mayor seguridad (26).

El entorno tiene que ver con la calidad, que compromete las diferentes instalaciones y ambientes, que la institución brinda al momento de dar una atención, esto es muy importante para los usuarios (27)

Los pacientes perciben durante su atención el orden, privacidad, ambientación y la limpieza del lugar, lo cual se hacen aceptables o deseables para recibir la

atención, siempre no olvidando que es una persona espiritual que necesita ser tratada en todos sus aspectos (28).

Los diferentes ambientes donde se brindan las atenciones deben de contar con los recursos mínimos indispensables para que el usuario se sienta acogido desde su ingreso hasta el alta de la institución, no olvidar que está alejado de su familia y de su hogar, es algo desconocido para el (29).

Para medir la calidad de los servicios de salud, es necesario hacer uso de las herramientas de gestión hospitalarias, así, se podrá garantizar las atenciones en las diferentes instalaciones de salud, el usuario será el que de conformidad del trato que recibió en su estancia hospitalaria (30).

También se hace uso de las estadísticas actuales, los que ayudan a evaluar y nos dan resultados de satisfacción y/o insatisfacción si fuera el caso, con la finalidad de poder mejorar la calidad de atención, estas evaluaciones ayudan a la institución a mejorar la calidad de atención, y deben realizarse con frecuencia (31).

La calidad se mide por medio de la observación de los procesos que se brinda a los usuarios considerando sus dimensiones, esta información se obtiene a través de la entrevista a los usuarios y el resultado se analiza para conocer el nivel de calidad que ofrece la institución (32)

Martínez y colaboradores (33). España. En el año 2020 es su investigación cuyo objetivo fue, Conocer la "Calidad de los servicios de enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19 Hospital Clínica de Barcelona", El método utilizado fue de observación descriptivo no experimental. Se describió la experiencia que tuvieron durante estos momentos difíciles vividos, donde la gestión de atención es de gran escala debido a la gran cantidad de víctimas y el riesgo extremo que vivía a diario el personal de salud. Concluyendo que el trabajo en equipo, el respeto por las decisiones organizativas, permiten afrontar los retos de la pandemia.

Rodríguez y colaboradores (34) Cuba, 2017, en su estudio titulado "Evaluación de la Calidad de la atención de enfermería en el servicio de Neonatología", investigación de tipo descriptiva, prospectiva y longitudinal, su población estuvo

conformada por 754 pacientes y 40 enfermeras, obteniendo como resultado que el 100% tienen una satisfacción aceptable y una calidad de atención buena ofrecida como un proceso continuo, oportuno, eficiente y humanizado.

Pech y colaboradores (35) en México, 2017 en su investigación titulada "Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería" trabajo de tipo observacional, transversal y descriptiva, participaron 155 pacientes y 12 enfermeras, en sus resultados fueron el 95% de los pacientes se mostraron satisfechos con el trato de las enfermeras, concluyendo que el trato que ofrece la enfermera es un componente significativo en su calidad de atención

Gonzales y colaboradores (36) en México en el año 2017 en su investigación titulada "Dimensiones de la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado". Fue un estudio analítico, transversal, su muestra estuvo conformada por 77 padres de pacientes pediátricos hospitalizados, se hizo uso del instrumento de Care- Q. Los resultados demostraron que el 49% de los padres presentaron una satisfacción buena, siendo un 79.2 % en la dimensión monitoreo. Concluyendo que existen dimensiones que se deben de trabajar para mejorar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería.

Cepeda (37) en Perú. Investigación titulada "Cuidado de enfermería perdido y calidad de atención durante el COVID- 19 en un hospital municipal, Guayaquil 2020. Trabajo de tipo básico, cuantitativo, no experimental, diseño descriptivo correlacional, cuya población fue de 360 usuarios, con una muestra probabilística de 84 usuarios. Se aplicó dos cuestionarios, uno de calidad de atención y otro del cuidado de enfermería perdido ambos con un alfa de crombach y validación. Los resultados evidenciaron que existe una correlación negativa alta e inversante proporcional entre el cuidado de enfermería perdido y calidad de atención durante el COVID-19 en un hospital municipal.

Sifuentes, (38) en Perú, en 2019, en su investigación titulada "Calidad del Cuidado de Enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo", fue un trabajo cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal, su muestra estuvo conformada por 194 usuarios, cuyo resultado arrojaron que

el 51% de la población tuvieron poco nivel satisfacción, el 27.8% nivel regular de satisfacción y un 5.2% su nivel de satisfacción es muy bueno,

López (39) Perú, 2017, realizó una investigación titulada “Cuidado Humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina”, trabajo de enfoque cuantitativo, deductivo, no experimental correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 90 usuarios. Los resultados mostraron que el 83.3% tienen un resultado medianamente satisfechos en el cuidado humanizado, el 84.4% un resultado medianamente en satisfacción. Concluyéndose que existe una correlación moderada entre ambas variables con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.408, ($p=0.05$).

Hernández (40). Perú. 2017, en su investigación titulada” Calidad de atención de enfermeras en medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, cuyo objetivo fue determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan las enfermeras. Estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo de corte transversal. Su muestra fue de 60 pacientes, utilizo como instrumento el cuestionario con tipo de escala de Likert, la técnica fue la entrevista. Los resultados evidenciaron que el 53% su percepción de atención de calidad fue favorable y el 47% considero desfavorable. Concluyendo que la calidad de atención de la enfermera va a depender del grado de satisfacción que recibe el paciente.

En cuanto a la justificación del presente trabajo de investigación radica en el conocimiento de la calidad de la atención de enfermería en tiempos de COVID-19, el cual, permitirá evaluar y mejorar día a día los procesos que brinda en su quehacer diario, en beneficio de los usuarios que atiende, cuya finalidad es que el usuario se sienta cómodo y perciba una atención de calidad por parte del personal de salud que lo atiende. Actualmente debido a la emergencia sanitaria, los establecimientos de salud, brindan atención diferenciada a sus usuarios y se cuenta con pocos trabajos académicos sobre el tema.

Desde el punto de vista académico el presente estudio de investigación, servirá de base para trabajos posteriores que deseen realizar referente a la calidad de la atención de la enfermera en tiempos de COVID-19.

A nivel práctico la investigación permitirá dar evidencias a la institución sobre el nivel de calidad que brinda en tiempos de COVID-19 el personal de enfermería en las actividades que realiza con sus usuarios que acuden para recibir una atención, contribuyendo a tomar medidas según sea el caso para llegar a un nivel de calidad bueno en todas sus dimensiones.

Finalmente, el objetivo general del presente trabajo académico es Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El presente estudio tendrá un enfoque cuantitativo porque se medirá y cuantificará la variable de estudio (41).

De diseño no experimental, descriptivo porque las variables se estudiarán en su medio original, no sufrirán ninguna alteración y de corte transversal porque se estudiará la variable en un tiempo determinado (41).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por 35 enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica según rol que nos brindó el departamento de enfermería del servicio de emergencia.

Criterios de Inclusión son:

Enfermeras que firmen el consentimiento informado
Enfermeras que trabajan en el área de emergencia

Criterios de Exclusion son:

Enfermeras que se encuentren de licencia o descansos medico prolongado

Muestra: La muestra estará conformada por el total de la población por ser una población pequeña son 35 enfermeras. Sera una muestra censal

2.3 Variables de investigación

La variable de la investigación es Calidad del cuidado de enfermería en tiempos de COVID- 19

Definición Conceptual: Conjunto de servicios que contribuyen a la obtención del diagnóstico y tratamiento con el fin de brindar una atención de calidad, considerando la prevención de iatrogenias y lograr pacientes satisfechos (15).

Definición Operacional: Calidad del Cuidado de Enfermería, se utilizará el cuestionario Multidimensional de Calidad del Cuidado de Enfermería de Ortega y adaptado por Rojas y Lora en el 2020. Consta de 29 preguntas distribuidas en 5 dimensiones: arte del cuidado (9 preguntas) calidad técnica (6 preguntas) disponibilidad para atender necesidades (3 preguntas) continuidad del cuidado (5 preguntas) y resultados de la atención (6 preguntas)

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizara en la presente investigación es la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Se usará el Cuestionario Multidimensional de Calidad del Cuidado de enfermería De la División de Enfermería, Subdivisión de Proyectos Especiales, EE. UU. Dpto. of Health, Education, and Welfare (1988- 90)

Dimensiones:

Arte del Cuidado de enfermería: Cortesía Comprensión Paciencia respeto Claridad Amabilidad Escuchar Privacidad

Alta (28-36) Regular (19-27) Mala (9-18)

Calidad Técnica del cuidado de enfermería: Habilidades Conocimientos y experiencia Brindar explicaciones Ayuda Organización del cuidado

Alta (19-24) Regular (13-18) Mala (6-12)

Disposición para el cuidado de enfermería: Asistencia inmediata Conocimientos de caso Solucionar problemas de asistencia

Alta (10-12) Regular (7-9) Mala (4-6)

Continuidad del cuidado de enfermería: Asistencia en confort Acompañamiento Valoración de estado de salud

Alta (16-20) Regular (11-15) Mala (5-10)

Resultado del cuidado de enfermería: Brindar confort Procura tranquilidad Brindar seguridad Limpieza Brinda orientación

Alta 19-24) Regular (13-18) Mala (6-12)

Validez y Confiabilidad:

Adaptado por Rojas y Lora 2020 del Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería, el instrumento fue validado por 5 Jueces Expertos bajo el formato de Aiken reportándose un nivel de concordancia positiva mayor al 90%. La confiabilidad se realizó con el Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados de ,984 (muy Alto), con una media de 3,529 en una escala del 1 al 4 y una varianza de ,008; las correlaciones de los elementos respecto del total fueron mayores de ,669 (42).

2.5 Plan de recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Previo a la aplicación del instrumento de investigación se coordinará con la oficina de Docencia del hospital para obtener la autorización, para lo cual se presentará el documento emitido por la Universidad Maria Auxiliadora, luego se coordinará con la jefa del departamento de enfermería y la jefa de emergencia.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

Una vez realizada las coordinaciones necesarias, la recolección de datos se realizará según el cronograma establecido, se explicará a las enfermeras sobre el objetivo de la investigación, para que participen en el estudio es en forma voluntaria y firmando el consentimiento informado, se utilizara los momentos en que las enfermeras salen de turno del servicio para abordarlas y aplicar el instrumento.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Por ser un estudio de tipo cuantitativo sus datos serán analizados mediante el procedimiento estadístico, para lo cual previo control de calidad de datos, se creará una matriz de base de datos, con datos absolutos y porcentajes, luego procediendo al análisis descriptivo de la variable, así mismo se realizar atablas y figuras para asegurar un mejor entendimiento de la variable. Se hará uso del programa estadístico: SPSS/info/software versión 26.0.

2.7 Aspectos éticos

En toda investigación científica debemos considerar los aspectos éticos, dentro de los cuales tendremos en cuenta:

Principio de Beneficencia:

Este principio tiene que ver con el beneficio a las personas, el estudio de investigación no provocara ningún tipo de daño, beneficiara a los usuarios en fortalecer la calidad de atención que reciben de las enfermeras.

Principio de No Maleficencia:

Este principio hace mención de no realizar acciones que pueda ocasionar daño intencionadamente a las personas sea físico y/o moral, para la recolección de la información del estudio, no ocasionara ningún tipo de daño.

Principio de Autonomía:

Este principio está referido a que toda persona tiene derecho a tomar sus propias decisiones, en el estudio su consentimiento de participar es en forma voluntaria y firmando su consentimiento informado (43)

Principio de Justicia:

Este principio se base en el derecho de la igualdad para todas las personas, en el estudio todas las enfermeras tendrán el mismo trato y equidad para la recolección de la información (43).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2021-2022																			
	setiembre				octubre				noviembre				diciembre				enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección: Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección Métodos de análisis de información							X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X										
Trabajo de campo										X	X	X	X	X	X					
Redacción del informe final: Versión 1															X	X	X	X		
Sustentación de informe final																			X	X

3.2. Recursos financieros

MATERIALES	2021-2022				TOTAL
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	S/.
Equipos					
1 pc	1000				2000
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lápices	3				3
Hojas		10			10
Material Bibliográfico					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Digitadora	100		100		200
Imprevistos*		100	100	100	300
TOTAL	1430	270	30	170	3100

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS (Organización Mundial de la Salud) (2020). Estado mundial de enfermería 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo. Ginebra: OMS; 2020. [internet] 2020 [acceso 24 mayo 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. OMS. Enfermería. Organización Mundial de la Salud. 2020. Internet. [acceso 20 abril 2022] Disponible en <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
3. OMS. 10 datos sobre la seguridad del paciente. Organización Mundial de la Salud. 2019 agosto. Internet. [acceso 11 abril 2022] Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. OPS (Organización Panamericana de la Salud) (2018). Ampliación del rol de las enfermeras y enfermeros en la atención primaria de salud. Washington, DC: OPS; 2018. Internet. [acceso 18 abril 2022] Disponible en <https://www.paho.org/es/sistemas-servicios-salud>
5. Espinosa Brito A. Reflexiones a propósito de la pandemia de COVID-19: del 18 de marzo al 2 de abril de 2020. An Academia Cienc Cuba [internet]. 2020 [citado 2 febrero 2022];10(2):[aprox. 17 p.]. Disponible en: <http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/765/797>
6. Zhou P, Yang XL, Wang XG, Hu B, Zhang L, Zhang W, et al. A pneumonia outbreak associated with a new coronavirus of probable bat origin. Nature. [en línea]. 2020 Mar [citado 18/02/2022];579(7798):270-273. Disponible en : <https://doi.org/10.1038/s41586-020-2012-7> [Links]
7. EMS - Servicios de Inmigración T y R. Restricciones en Iberoamérica y EE.UU. por el COVID-19 [Internet]. EMS. 2020 [citado 7 de mayo 2022]. p. 1. Disponible en: <https://ems-ir.com/es/restricciones-en-iberoamerica-y-eeuu-por-el-COVID-19/>
8. Rev. inf. cient. vol.99 no.5 Guantánamo sept. -oct. 2020 Epub 27-Oct-2020 SCIELO- REVISTA CIENTIFICA Internet. [citado 20 junio 2022] Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332020000500494

9. Quality of nursing care, provided by professionals, in a Colombian city. ustorgio Jose Amed-Salazar REVISTA CIENCIA Y CUIDADO VOL 16 NUM. 2 MAYO – AGOSTO 2019 Internet. [acceso 20 marzo 2022] Disponible en <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
10. Gonzales DN, Romero QGM. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2017; 25(3): p. 173-180. Internet. [acceso 2 junio 2022] Disponible en <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73563>
11. Ministerio de Salud del Perú. Política Nacional de Calidad en Salud. MINSA: Perú; 2006. Obtenido de: Internet. [acceso 8 abril 2022] Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>.
12. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2018 Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2018. Internet. [acceso 15 abril 2022] Disponible en <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/encuesta-nacional-de-hogares-enaho-2018-instituto-nacional-de-estad%C3%ADstica-e-inform%C3%A1tica-inei>
13. Preto VA, Batista JMF, Ventura CA, Mendes IA. Reflecting on nursing contributions to global health. Rev Gaucha Enferm [Internet]. 2015 12];36(esp.):267–70. Internet. [acceso 20 julio 2022] Disponible en <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2015.esp.56643>
14. Zarate Grajales RA. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index de Enfermería [Internet]. 2004 13(44–45):42–6. Internet. [acceso 20 abril 2022] Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
15. Ross AG, Zeballos JL, Alberto I. La Calidad y la Reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Revista Panamericana de Salud Pública. 2000; 8(1): p. 93-98. Internet. [acceso 24 abril 2022] Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/8793>

16. Donabedian A. La Dimensión Internacional de la Evaluación y Garantía de la Calidad. Salud Pública de México. 1990 marzo; 32(2): p. 113-117. Internet. [acceso 20 septiembre 2022] Disponible en:
<https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
17. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Revista de Calidad Asistencial. 2001; 16(1) Internet. [acceso 26 abril 2022] Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
18. Donabedian A. La calidad de la Atención Médica. Revista Calidad Asistencial. 2001; 16(1). Internet. [acceso 27 julio 2022] Disponible en: [https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La Calidad de la Atención Médica Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
19. Moreno RA. La Calidad de la Acción de Enfermería. Enfermería Global. 2005; 4(1): p. 1-9 Internet. [acceso 25 abril 2022] Disponible en:
<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/522>
20. Llinás DA. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Revista Salud Uninorte. 2010; 26(1): p. 143-154. Internet. [acceso 7 de julio 2022] Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522010000100014&script=sci_abstract&tlng=es
21. Secretaría de Salud. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. México, D.F.: Dirección General de Calidad y Educación en Salud; 2012. Internet. [acceso 8 abril 2022] Disponible en:
https://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Políticas_Nacionales_Salud-Mexico_2007-2012.pdf
22. Balderas PM. Administración de los Servicios de Enfermería México: Mc GrawHill Interamericana Editores, S.A.; 2009. Internet. [acceso 16 de julio 2022] Disponible en:
<https://edimeinter.com/catalogo/novedad/administracion-de-los-servicios-de-enfermeria-7a-edicion-2015/>
23. Israel GG. Calidad en la Gestión de Servicios Maracaibo: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta; 2011. Internet. [acceso 8 julio 2022]

- Disponible en: <https://docplayer.es/6274895-calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>
24. Ramos DBN. Control de calidad de la atención de salud La Habana: Ciencias Médicas; 2011. Internet. [acceso 19 julio 2022] Disponible en: https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
 25. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad; 2007 Internet. [acceso 4 julio 2022] Disponible en http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
 26. Pat Pech ME, Soto ME. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2017; 25(2): p. 119-123. Internet. [acceso 27 abril 2022] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72002>
 27. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad; 2007 Internet. [acceso 7 agosto 2022] Disponible en http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
 28. Donabedian A. La Dimensión Internacional de la Evaluación y Garantía de la Calidad. Salud Pública de México. 1990 marzo; 32(2): p. 113-117 Internet. [acceso 4 agosto 2022] Disponible en: <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
 29. Israel GG. Calidad en la Gestión de Servicios Maracaibo: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta; 2011. Internet. [acceso 9 agosto 2022] Disponible en: <https://docplayer.es/6274895-calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>
 30. Martinez RA, VanDick PMA, Nápoles RF, Robles UJ, Ramos RA, Villaseñor UI. Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. Cadernos de Saúde Pública. 1996 septiembre; 12(3): p. 399- 403. Internet. [acceso 22 julio 2022] Disponible en <https://www.org/article/csp/1996.v12n3/399-403/>
 31. Secretaría de Salud. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. México, D.F.: Dirección General de Calidad y Educación en Salud; 2012. Internet. [acceso 25 julio

- 2022] Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_00E.pdf
32. Donabedian A. La calidad de la Atención Médica. Revista Calidad Asistencial. 2001; 16(1). Internet. [acceso 3 agosto 2022] Disponible en: https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
33. Martínez, et al. “Gestión y Liderazgo de los servicios de enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19 Hospital Clínica de Barcelona [revista en Internet] 2021 [acceso febrero del 2022];31: T12 – T17. Disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7225707/>
34. Rodriguez GG, Castellanos RR. Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología. Revista Cubana de Enfermería. 2017; 33 Internet. [acceso 5 julio 2022] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93672>
35. Pech ME, Soto ME. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2017; 25(2): p. 119-123 Internet. [acceso 28 julio 2022] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
36. Gonzales DN, Romero QGM. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2017; 25(3): p. 173-180 Internet. [acceso 29 abril 2022] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73563>
37. Cepeda. Cuidado de enfermería perdido y calidad de atención durante el COVID-19 en un hospital municipal, Guayaquil, 2020. [tesis doctoral]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61580/Cepeda_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

38. Sifuentes LOG. Satisfacción del usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. [Online]. 2016, Perú [citado el 2022 febrero 19]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>.
39. López. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. [Online]. 2016, Perú [citado el 2019 febrero 11]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8662>.
40. Hernández JKC. Percepción de pacientes sobre la calidad de atención de enfermeras en medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Online]. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres]; Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017, [citado 2022 febrero 10]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7701? sh](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7701?sh).
41. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. Metodología de la Investigación (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill.
42. Rojas Díaz, Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. . [Online]. [Tesis para optar el Título de maestra en Gestion de los servicios de salud]; Lima: Universidad Cesar Vallejos; 2020, [citado 15 noviembre 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48583/Rojas_DNV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Almiñana M. Los 4 principios básicos de Bioética. Soc catalana Med Fam y Comunitaria [Internet]. 2002;1–24. [citado 15 agosto 2022]. Disponible en: http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf

ANEXOS

nexo A: Matriz de operacionalización

Variables	Tipo	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Criterios para asignar valores	Valor final
Calidad del Cuidado de enfermería	Según su naturaleza: Cuantitativa Escala Ordinal	Ejecución adecuada de las evaluaciones, de las intervenciones destinadas a optimizar los resultados de los pacientes y, a prevenir los eventos adversos (OIT, 2020c)	Resultado de la aplicación del Cuestionario Multidimensional de Calidad del Cuidado de enfermería adaptado por Rojas y Lora 2020 del Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería de la División de Enfermería, Subdivisión de Proyectos Especiales, EE. UU. Dpto. of Health, Education, and Welfare (198890)	Arte del Cuidado de enfermería	Cortesía Comprensión Paciencia respeto Claridad Amabilidad Escuchar Privacidad	Alta (28-36) Regular (19-27) Mala (9-18)	Alto Regular Malo
				Calidad Técnica del cuidado de enfermería	Habilidades Conocimientos y experiencia Brindar explicaciones Ayuda Organización del cuidado	Alta (19-24) Regular (13-18) Mala (6-12)	Alto Regular Malo
				Disposición para el cuidado de enfermería	Asistencia inmediata Conocimientos de caso Solucionar problemas de asistencia	Alta (10-12) Regular (7-9) Mala (4-6)	Alto Regular Malo
				Continuidad del cuidado de enfermería	Asistencia en confort Acompañamiento Valoración de estado de salud	Alta (16-20) Regular (11-15) Mala (5-10)	Alto Regular Malo
				Resultado del cuidado de enfermería	Brindar confort Procura tranquilidad Brindar seguridad Limpieza Brinda orientación	Alta 19-24) Regular (13-18) Mala (6-12)	Alto Regular Malo

12	Tengo la atención de explicarle en que consiste los tratamientos y efectos de los medicamentos que le realizo y / o administro				
13	Tengo la atención de enseñarle como hacer las cosas por sí mismo				
14	Tengo la atención de ayudar al paciente a bañarse				
15	Organizo el cuidado de enfermería los pacientes a mi cargo en forma adecuada				
Disponibilidad del cuidado al atender a los pacientes					
16	Acudo en forma inmediata cuando lo solicita el paciente				
17	Conozco la condición de salud del paciente (diagnóstico y pronóstico)				
18	Le proporciono al paciente lo que necesita: ropa de cama, artículos para su arreglo personal				
Continuidad del cuidado al atender a los pacientes					
19	Cuando es necesario lo cambio de posición durante el turno				
20	Acompaño al paciente durante los traslados dentro del hospital				
21	Los pacientes asignados diariamente son los mismos				
22	Realizo valoración del estado de salud del paciente varias veces durante el turno				
23	Realiza usted la misma los procedimientos a los pacientes asignados				
Resultados al atender a los pacientes					
24	Los hago sentir confortables y en caso requerido alivio su dolor con la administración de analgésicos				
25	Los hago sentir tranquilos y relajados				
26	Lo hago sentir seguros				
27	Los mantengo limpios, frescos y con ropa seca				
28	Les explico lo que pueden realizar por si solos durante la hospitalización				
29	Les explico y oriento sobre el tratamiento que den llevar en su casa				

Baremo de la calidad del cuidado de enfermería

Calidad del cuidado de enfermería	Mala	Regular	Alta
Medición General	(29-68)	(69-107)	(108-145)
Arte del cuidado	(9-18)	(19-27)	(28-36)
Calidad técnica	(6-12)	(13-18)	(19-24)
Disponibilidad para atender necesidades	(4-6)	(7-9)	(10-12)
Continuidad del cuidado	(5-10)	(11-15)	(16-20)
Resultados de la atención	(6-12)	(13-18)	(19-24)

Para Participar en un Trabajo Académico

Buenos días se le está invitando a Ud. a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participará o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Nombre del investigador principal: Título: “Calidad del Cuidado de Enfermería en Tiempos de Covid -19 a pacientes de emergencia del Hospital Regional de Ica – 2022”

Objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica - 2022

Inconvenientes y riesgos: En ningún momento se le extraerá sangre ni otra muestra ni se someterá a maniobras riesgosas, ni hará gasto alguno durante el estudio.

Beneficios para los participantes: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados que le puede ser de mucha utilidad en el cuidado de la salud.

Confidencialidad: Solo los investigadores tendrán acceso a la información que Ud. Proporcione. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Consultas posteriores: Si usted tuviera pregunta adicional durante el desarrollo de este estudio, acerca de la investigación o sus derechos como participante en la investigación, puede dirigirse a las autoras de la investigación

Participación voluntaria: la participación de Ud. es completamente voluntaria. HE LEIDO Y COMPRENDIDO. YO, VOLUNTARIAMENTE FIRMO ESTA CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ica,.....de.....del 2022.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o Whats App	

Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante