



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN
PACIENTES ACUDEN AL SERVICIO EMERGENCIA DE
UN HOSPITAL PUBLICO EN LIMA SUR, 2022”**

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

AUTORA:

QUISPE MEDINA, YOVANA YSABEL

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6741-306x>

ASESORA:

MG. FAJARDO CANAVAL, MARÍA DEL PILAR

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

**LIMA – PERU
2023**

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

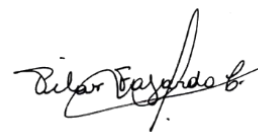
Yo, Quispe Medina Yovana, con DNI 41808926, en mi condición de autor(a) de la tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres de título “CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN PACIENTES ACUDEN AL SERVICIO EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO EN LIMA SUR, 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**¹ que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 13% 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 mayo del año 2023.



Quispe Medina Yovana

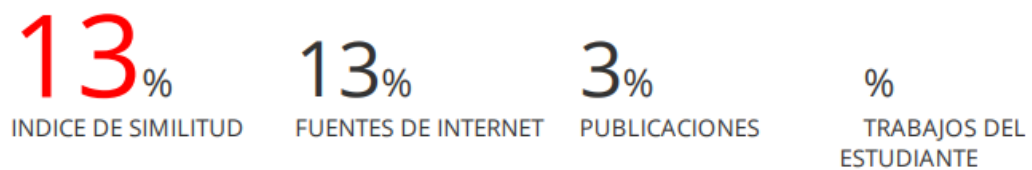


Mg. Fajardo Carnaval María del Pilar

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

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.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	1%

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE ANEXOS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	32

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable	33
Anexo B. Instrumento de recolección de datos	34
Anexo C. Consentimiento informado	36

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de cuidado de enfermería en pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur, 2022.

Materiales y métodos: La investigación asume el enfoque cuantitativo y su diseño será descriptivo y transversal. Se contará con una población de 120 pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur. Se empleo como técnica de recolección de datos a la encuesta y el instrumento de medición el cuestionario calidad de cuidado de enfermería. La variable principal presenta 18 enunciados y 3 dimensiones.

Resultados: Los hallazgos más relevantes serán presentados en tablas y figuras. Previo a ello el análisis de los datos será realizado mediante el programa SPSS 26, utilizando herramientas de la estadística descriptiva.

Conclusiones: Los datos resultantes del estudio generaran aspectos positivos que favorezcan en mejorar el ambiente, las condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de los enfermeros participantes que laboran en el centro quirúrgico.

Palabras clave: Calidad de atención; Enfermeros; Servicio de Urgencia en Hospital (DeCS)

ABSTRACT

Objective: Determine the quality of nursing care in patients who attend the emergency service of a Public Hospital in South Lima, 2022.

Materials and methods: The research assumes the quantitative approach and its design will be descriptive and cross-sectional. There will be a population of 120 patients who attend the emergency service of a Public Hospital in South Lima. The survey was used as a data collection technique and the nursing care quality questionnaire was used as the measurement instrument. The main variable presents 18 statements and 3 dimensions.

Results: The most relevant findings will be presented in tables and figures. Prior to this, the analysis of the data will be carried out through the SPSS 26 program, using descriptive statistics tools.

Conclusions: The data resulting from the study will generate positive aspects that favor improving the environment, working conditions and quality of life at work for the participating nurses who work in the surgical center.

Keywords: Attention quality; Nurses Male; Emergency Service Hospital (Source: DeCS)

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a pesar de los avances tecnológicos/científicos, existe la necesidad de humanizar la atención en salud en los servicios de urgencias, con especial énfasis en la labor del enfermero, quien es el recurso humano que imparte la mayoría los cuidados prestados. De esta forma, el equipo de enfermería debe estar preparado para atender situaciones variadas e inesperadas, dando un enfoque a la asistencia del paciente crítico, además de reflexionar sobre las prácticas de cuidado de enfermería ahí brindados (1).

La necesidad de brindar bienestar al otro debe ser sentida como prioridad en la calidad de atención y satisfacción del paciente, el cual debe experimentar la humanización en toda su amplitud. Las dificultades en la humanización de los servicios de emergencia se deben al exceso de trabajo y la escasez de profesionales, así como a las condiciones estructurales y organizativas inadecuadas para desarrollar actividades de atención de pacientes muchas veces en estado crítico. Es necesario promover la formación de los profesionales de la salud, el estímulo para la creación de estrategias de acción, privilegiando el derecho humano a la dignidad y el respeto como paciente. Los profesionales deben ser reconocidos a través de incentivos, con una buena estructuración hospitalaria, así como un buen clima de trabajo (2)

El hacinamiento en los Servicios de Emergencia es un fenómeno que ya está muy extendido a nivel mundial y provoca un importante impacto negativo que llega a afectar a todo el hospital. Esto contribuye a una serie de consecuencias que pueden afectar tanto a la cantidad de recursos disponibles como a la calidad de la atención. El hacinamiento se debe a una serie de factores que en la mayoría de los casos conducen a un aumento en el número de personas dentro del servicio de urgencias, un aumento en la mortalidad y morbilidad, y una disminución en la capacidad de brindar servicios críticos de manera oportuna a los pacientes que sufren de emergencias en salud (3).

Los departamentos de emergencia se han vuelto conocidos por su hacinamiento, caos, imprevisibilidad y violencia. Las enfermeras de emergencia tienen un alto riesgo de experimentar violencia en el lugar de trabajo, lo que se cita en la

literatura como un efecto directo en la intención de las enfermeras generales de irse. Los estudios concluyen que la violencia laboral experimentada por las enfermeras de urgencias en el servicio de urgencias tiene un impacto positivo directo en su intención de abandonar y, posteriormente, un impacto negativo en su satisfacción laboral. Estos efectos negativos atentan contra la atención de calidad (4).

Un estudio realizado en Irán, en el cual participaron 1067 pacientes, reportaron que la calidad total de la atención de enfermería desde la perspectiva de los pacientes fue de $191,47 \pm 19,51$, indicando un nivel de calidad moderado: psicosocial ($91,34 \pm 9,34$), física ($65,72 \pm 10,18$) y comunicación ($34,41 \pm 6,21$). La calidad de la atención de las enfermeras fue "moderada" desde la perspectiva de los pacientes. Se recomienda la planificación para reforzar y promover la calidad de los servicios de enfermería (5).

Un estudio efectuado en Etiopía, reportó que más de la mitad de los encuestados, 307 (52,75%), estaban satisfechos con la atención de enfermería recibida. La satisfacción del paciente fue de 62,71%, 55,67%, 44,85% y 55,15% para las características de enfermería, las actividades de cuidado, la cantidad de información brindada y todo el ambiente de cuidado respectivamente. El nivel general de satisfacción de los pacientes adultos fue moderado. Los hospitales deben considerar mecanismos para mejorar las habilidades de comunicación y las relaciones interpersonales de las enfermeras más allá de la capacitación en el cuidado directo del paciente (6).

Un estudio realizado en Nigeria (7), donde participaron 428 pacientes, reportó que la calidad de la comunicación enfermera-paciente en los servicios de urgencias fue calificado de bueno por 192 (44,9%), regular por 133 (31,1%), mientras que 103 (24%) la valoraron tan baja como se refleja en la mayoría (62,6%) sin embargo, adjudicó la calidad general de la atención que recibida en el departamento de urgencias como alta. La atención de enfermería de emergencia en los hospitales seleccionados se puede describir en general como promedio.

Un estudio efectuado en Arabia Saudita, reportó que el puntaje general de la dimensión de satisfacción con respecto a la atención de enfermería fue de 43%.

El promedio general de la dimensión de satisfacción con el proceso de alta fue de 56%. Las puntuaciones más altas se observaron en si se preguntó a los pacientes sobre la atención de seguimiento (61%), si entendieron los síntomas que debían buscar después de salir del servicio de urgencias (58%) y si recibieron atención dentro de los 30 minutos posteriores a su llegada al servicio de urgencias. DE (56%). Con base en estos resultados, realizaron recomendaciones para mejorar las percepciones/experiencia de los pacientes al recibir la atención y la calificación general (8).

Un estudio sobre valoración de la capacidad de las enfermeras del departamento de emergencias para comunicarse con pacientes enojados y los factores que influyen en ella, tuvo como participantes a 679 usuarios, los resultados muestran una puntuación total media de $3,79 \pm 0,47$, mientras que las puntuaciones de sus cuatro dimensiones fueron $3,87 \pm 0,59$ para habilidades comunicativas, $3,82 \pm 0,59$ para percepción de la ira, $3,79 \pm 0,53$ para auto preparación y $3,73 \pm 0,54$ para explorar la causa de la ira. En todos los casos los resultados se interpretan como moderados, por ello se recomienda seguir mejorando las capacidades de estas enfermeras de urgencias para comunicarse con los pacientes difíciles (9).

El número cada vez mayor de visitas a los servicios de urgencias hospitalarias plantea un desafío para los sistemas de salud en muchos países. Una mejor orientación de los pacientes y una reconfiguración de la atención de emergencia y urgencia son las medidas más importantes adoptadas para abordar los desafíos actuales. Se ha identificado que la comunicación ineficaz enfermera-paciente en el servicio de urgencias puede generar frustración, desconfianza y manejo inadecuado del dolor. Por lo tanto, es importante reconocer las barreras potenciales para una comunicación efectiva, incluidos los factores relacionados con la enfermera y el paciente (10).

Un estudio efectuado en Huaraz-Perú, donde participaron 102 pacientes de una sala de emergencias. Los pacientes señalaron un nivel regular en el cuidado de enfermería con el 58,8%, seguido de un nivel bueno con el 26,5%, malo con el 9,8% y excelente con el 4,9%. Por lo tanto, más de la mitad de los pacientes en el servicio de emergencias manifestaron que la calidad del cuidado enfermero es de nivel regular (11).

Un estudio realizado en Lima-Perú, en 100 pacientes, sobre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes, señalan que estos perciben una calidad de cuidado con un nivel deficiente con el 39%, seguido de un nivel regular con el 34% y con un nivel eficiente el 27%. Por lo tanto la calidad del cuidado enfermero en el área de emergencias fue deficiente (12).

La oficina de la Defensoría del Pueblo ha realizado una serie de informes donde resalta las deficiencias en atención de los servicios de emergencias. Por ejemplo, en el Hospital Regional de Lambayeque se atienden 52 casos diarios, cuando la capacidad alcanza solo para atender 32 urgencias. Esta realidad se evidencia en otros establecimientos hospitalarios del país (13). En nuestro país, un estudio realizado en el hospital más grande de Lima (Hospital Rebagliati), confirma la saturación y hacinamiento de estos servicios (14).

El enfermero que labora en entornos de emergencia, tiene una serie de desafíos, como es el de prestar una atención rápida, de calidad y humanizada a una gran masa de pacientes que claman por atención rápida. Ante ello muchas atenciones se superponen, lo que hace que este profesional incremente su carga laboral y de atención. Un estudio con 199 participantes que son enfermeras. De los seis dominios cubiertos por el cuestionario, los factores ambientales obtuvieron la puntuación más alta, lo que significa que las enfermeras de urgencias los percibieron como las barreras más significativas para una comunicación efectiva entre enfermera y paciente. Para mejorar la comunicación enfermera-paciente, es importante establecer un ambiente de trabajo cómodo y proporcionar capacitación continua para que las enfermeras desarrollen sus habilidades de comunicación (15).

La calidad de los servicios de enfermería es uno de los principales factores que aceleran la recuperación de los pacientes. La calidad se refiere a una estructura complicada de valores, creencias y actitudes en los individuos que interactúan en el sistema de atención de la salud. La atención también se considera un componente esencial de los servicios de salud es la pieza fundamental para brindar una calidad de atención al paciente, por ello el enfermero debe tener conocimientos suficientes para capacitar, educar, orientar e informar al paciente para que este se sienta cómodo y satisfecho, en su estadía (16).

Los departamentos de emergencia tienen un papel crucial en el sistema de atención de la salud, actuando como guardianes de la admisión al hospital y un lugar para la provisión de tratamientos que salvan vidas (17). La carga de trabajo en Urgencias es alta porque es común realizar tareas urgentes que surgen de manera inesperada. Además, la mayor gravedad de las condiciones de los pacientes puede provocar el agotamiento de las enfermeras, más allá del alto estrés. Puede parecer que los problemas de la sala de emergencias debilitan la capacidad de las enfermeras para brindar cuidados centrados en la persona y las impulsan a considerar que la atención centrada en la persona es inaplicable a la sala de emergencias (18).

El instrumento utilizado fue el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería, que está compuesto por 3 dimensiones, las cuales serán desarrolladas en las siguientes líneas.

El componente técnico y científico de las enfermeras se refiere a la capacidad competente del enfermero para resolver situaciones críticas en los servicios de emergencia. Cada paciente tiene sus particularidades, en cada situación en el servicio de urgencias, se establecen criterios prioritarios con el objetivo de brindar un apoyo completo y al alcance de todas las personas usuarias del servicio. Dada la complejidad y calidad de la atención prestada a los usuarios del servicio, se requiere que el enfermero se actualice constantemente, así mismo la institución proveedora de servicios debe equipar y mantener operativos continuamente los equipos e insumos empleados en dichas áreas (19).

El componente interpersonal considera que la atención es un “arte”, que incluye el desarrollo y la gestión de las relaciones enfermero-paciente. Se ha destacado la importancia fundamental de establecer una relación interpersonal de cuidado para la calidad del cuidado de enfermería, ahí se identifican cinco elementos centrales de la relación de cuidado interpersonal para cumplir con estos valores centrales: elementos relacionados con el comportamiento y la actitud de cuidado, atención centrada en la persona, participación del paciente, comunicación y aspectos situacionales. Los elementos identificados pueden orientar los esfuerzos para definir la relación de cuidado interpersonal entre los pacientes y los enfermeros. Las enfermeras deben estar apoyadas y motivadas por la

educación y la práctica para adaptar su comportamiento, actitudes y comunicación para cumplir con las expectativas de los pacientes (20).

El componente del entorno, se refiere es la participación de la enfermera en los aspectos organizativos de los centros de atención, esto a largo plazo es esencial para una atención de enfermería de calidad, se centra en la seguridad del paciente y las experiencias de los pacientes mediante la creación de un entorno de atención cálido, seguro y confortable para el paciente (21).

El Cuidado de calidad y humanizado es necesario en la práctica del enfermero, por ello las instituciones proveedoras de salud deben hacer esfuerzos por brindar calidad en el servicio orientado a los pacientes. Jean Watson plantea “El cuidado humanizado de enfermería” que es fundamental en la práctica clínica del enfermero, ello permitirá mejorar el cuidado que se brinda al paciente con el fin de darle una buena atención. Según esta teórica, “El cuidado sólo puede darse y demostrarse en la práctica a través de una interacción directa con el paciente”. En los servicios de emergencia/urgencias, se hace aún más necesario ello, debido a la angustia que genera la condición a veces crítica o de peligro en el paciente y familiar (22).

Ogunlade y colaboradores (7), en Nigeria, en el 2020, efectuó un estudio que tiene como objetivo “Determinar la calidad de atención enfermera del área de emergencia en África”. El estudio fue transversal, donde participaron 428 pacientes y se les ejecuto el cuestionario calidad de atención de enfermería. Los hallazgos señalan la mayoría (62,6%) consideró alta la calidad general de la atención que recibieron en el departamento de urgencias. No obstante, es preocupante el 19,6% que valora como baja la calidad de la atención recibida ya que esto se traduce en uno de cada cinco pacientes. Concluyen que la calidad de la atención del enfermero del área de emergencia se describe en general como un nivel promedio.

Castro y colaboradores (23), en el 2021, en Quito-Ecuador, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar los factores que influyen en la calidad de atención del área de emergencias de un Hospital”. El estudio fue transversal, participando 222 clientes (entre internos y externos). Los hallazgos señalan que los pacientes recibieron un trato amable (96,8%), también indican que se cuenta con

guías/protocolos de atención (92,6%). Los porcentajes más bajos fueron los que señalaron que se demoraron para ser atendidos (47,4%), también manifestaron que el personal enfermero no es suficiente para la demanda de pacientes (48,5%). Concluyen que la calidad de atención tuvo un nivel bueno.

Ayovi (24), en el 2020, en Esmeraldas-Ecuador, efectuó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencias”. El estudio fue transversal, participaron 436 individuos, se utilizó el instrumento calidad de cuidado de enfermería. Los hallazgos señalaron que, en cuanto a la atención percibida por los enfermeros, los pacientes señalaron que fue buena (43,58%), seguido de regular (37,72%) y mala (22,71%). Concluye que la calidad de atención por parte del profesional de enfermería fue buena, debido al cumplimiento de normas-estándares de calidad para así mantener la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencias.

Aguilar (25), en el 2020, en Trujillo-Perú, realizó un estudio y su objetivo fue “Determinar la calidad de cuidado de enfermería según sus dimensiones, en el servicio de emergencia en el Hospital de Chepén”. Fue un estudio transversal, donde participaron 113 usuarios y se les efectuó el cuestionario calidad de cuidado de enfermería. Los hallazgos reportan que según la variable principal tuvo un nivel alto (49,6%), seguido de medio (37,2%) y bajo (13,3%). Concluye que se debe realizar capacitaciones a los enfermeros que laboran en el área de emergencia para mejorar la calidad de atención brindada al paciente.

Huamani (26), en el 2021, en Tacna-Perú, ejecuto una investigación y su objetivo fue “Analizar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital en Ilo”. El estudio fue transversal, participaron 348 usuarios del área de emergencia. Los hallazgos señalan que la calidad de atención recibida por parte del profesional enfermero tuvo un nivel regular (90,5%) y un nivel alto (9,5%). Concluye que se tiene que implementar programas para la mejora de la atención hacia el paciente en área de emergencias.

Condori y colaboradores (27), en el 2021, en Tacna-Perú, efectuaron un estudio y su objetivo fue “Analizar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de

emergencia del Hospital Hipólito Unanue”. El estudio fue transversal, participaron 60 usuarios y se utilizó un cuestionario para valorar la variable. Los hallazgos reportaron que la calidad de cuidado brindado por el área de enfermería fue favorable (70%), seguido de medianamente favorable (11,7%) y desfavorable (6,7%). Concluyen que más de la mitad de los pacientes, tuvieron una percepción favorable.

Los profesionales enfermeros especialistas en el área de emergencia, deben ser altamente competentes y bien entrenados para el desempeño de las funciones de cuidados especializados que se brindan a los pacientes que presentan urgencias y deben ser atendidos de forma inmediata. Uno de los problemas sanitarios que enfrenta el personal enfermero ahí asignado es la alta demanda de atención, lo cual muchas veces sobrepasa la capacidad del servicio, generando hacinamiento y atenciones fuera de tiempo, lo cual puede complicar la condición de salud del paciente. El enfermero con su ciencia del cuidado está preparado para generar estrategias y acciones de salud que permitan gestionar los cuidados especializados brindados en entornos de emergencia, lo cual debe traducirse en dar una atención de calidad que deba expresarse en mejores resultados de salud y satisfacción en los pacientes. La evidencia científica presentada revela que este tema de calidad de cuidado de enfermería es relevante en nuestro país y otras zonas del planeta, de ahí la necesidad de abordarlo basándonos en la mejor evidencia científica encontrada que permita tener bases sólidas para implementar mejoras.

En cuanto a la justificación teórica se puede señalar que, en la revisión bibliográfica hecha en la etapa inicial del estudio, se evidenció que existen pocos estudios sobre el tema en las diferentes bases de información académica, tanto nacionales como extranjeras. Por ello, el desarrollo de este estudio permitirá aportar nuevo conocimiento científico actualizado que dará elementos para comprender mejor el problema de la calidad de atención, solo así se podrán generar acciones que aporten a mejorar la atención en los servicios de emergencia. Ya en el marco teórico de este estudio se resalta a la teórica de enfermería Jean Watson, que da el marco para las acciones a ser desplegadas por el personal enfermero que permitan brindar un cuidado científico, cálido y humanizado.

En relación a la justificación práctica señalar que una investigación trae consigo mejoras y situaciones positivas que beneficiara a la dinámica del servicio de emergencia, en este caso los beneficiados directos serán los pacientes participantes.

En cuanto a la justificación metodológica, señalar que el instrumento de medición a ser empleado en esta investigación es válido y confiable para nuestra realidad, ello se muestra en sus buenas propiedades psicométricas ya confirmadas en estudios realizados a nivel local. Por otro lado, resaltar que el estudio será realizado teniendo en cuenta un marco metodológico que lo dará el método científico, el cual permitirá seguir procesos adecuados y seguros que lleven a obtener hallazgos y conclusiones útiles que permitan mejoras más adelante.

Según lo señalado, el objetivo del estudio será determinar la calidad de cuidado de enfermería en pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur, 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se consideró aplicar un enfoque cuantitativo, esto debido a que el fenómeno a ser abordado será cuantificado a través de un instrumento cuantitativo y la información recolectada será analizada mediante procedimientos estadísticos. Así mismo el diseño que se seguirá es el de tipo descriptivo/transversal. Es descriptivo debido a que el fenómeno que se abordara será expuesto de manera natural y como se presenta sin algún tipo de cambio o alteración, además es transversal puesto que será evaluado en un instante de tiempo en una sola ocasión, mientras dure el estudio (28).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

En este estudio se identificará una población inicial, de la cual obtendrá una muestra representativa. De acuerdo a la información facilitada por el personal de enfermería que se desempeña en el servicio de emergencia, la población se encuentra compuesta por 400 pacientes que acuden al servicio de emergencia de dicho establecimiento hospitalario ubicado en Lima Sur (Hospital María Auxiliadora), esta cifra promedio se obtiene de la asistencia de pacientes en estado consciente de los tres meses anteriores. Cabe resaltar que para una selección adecuada de los participantes se uniformizara las características que deban tener, para lo cual ha de aplicarse criterios de selección que serán detallados en las siguientes líneas.

Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur.
- Pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur mayores de edad (18 años a más).
- Pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur que estén orientados en tiempo espacio y persona.
- Pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur que muestren la disposición de ser parte de la investigación en curso.

-Pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur que den el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

-Pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima que sean menores de edad.

-Pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima que no estén orientados en tiempo, espacio y persona.

-Pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima que no deseen querer ser parte del estudio y no den el consentimiento respectivo para ser involucrados formalmente.

Con la población identificada de 400 participantes, se calculará la muestra con la formula empleando población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n	Tamaño de la muestra	196,21
N	Tamaño de la población	400
Z	Nivel de confianza (al 95%)	1.96
e	Error de estimación máximo (5%)	5%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	(1 - p) Probabilidad de fracaso	50%

Finalmente se trabajará con una muestra de 196 pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur. El muestreo a realizarse en esta investigación será probabilístico, de tipo aleatorio sistemático.

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

La variable principal en este estudio es el constructo “calidad de cuidado de enfermería”, es una variable cualitativa y de escala ordinal.

Definición conceptual:

Son los resultados que se alcanzan al realizar las acciones de cuidado de enfermería que busca incrementar la probabilidad de resultados deseables y así satisfacer las necesidades reales del paciente (29).

Definición operacional:

Son los resultados que se alcanzan al realizar las acciones de cuidado de enfermería que busca incrementar la probabilidad de resultados deseables y así satisfacer las necesidades reales del paciente que acude al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur, ello se expresa en el componente técnico/científico, componente interpersonal y componente del entorno, lo cual será cuantificado con el cuestionario calidad de cuidado de enfermería.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica:

En el presente estudio se aplicará la técnica de encuesta. La encuesta es una técnica caracterizada por su estandarización, ello permite abordar a varios participantes y al mismo tiempo, esto facilita la recolección de muchos datos en tiempos relativamente cortos. También es importante destacar su flexibilidad, que le permite adecuarse fácilmente a distintos tipos de muestras o poblaciones de participantes. Es la técnica de elección cuando se realizan estudios de corte cuantitativo en el área de ciencias de la salud (30).

Instrumento:

Una de las preocupaciones de las autoridades sanitarias en nuestro país y a nivel global es optimizar la calidad de atención en nuestro servicio de salud dentro de estos servicios encontramos a los servicios de emergencia, el cual provee atención en salud en casos de urgencias/emergencias. Los reportes de salud muestran que estos servicios en nuestro país están saturados y hacinados lo cual dificulta realizar una atención oportuna y de calidad. Académicos e investigadores a través de los años buscan diseñar diversos instrumentos que cuantifiquen la calidad de atención y calidad de cuidado brindado por el enfermero en los servicios de emergencia. Valorar la calidad de cuidado enfermero es fundamental para poder implementar en base a dichos resultados, estrategias de salud que optimizar la atención del enfermero a los pacientes que atraviesan una situación de urgencia. Es por ello que para este estudio se ha considerado emplear el instrumento diseñado por Dave Mori y colaboradores

(31), quien en su estudio empleo, el “cuestionario calidad de cuidado de enfermería”. Este instrumento antes de ser empleado se le calculó sus propiedades psicométricas como validez y confiabilidad, las cuales dieron resultados óptimos que permitió poder ser utilizado en nuestra realidad. Este instrumento es de gran utilidad para personas académicas, investigadores y enfermeras. Su aplicación es sencilla, así como su valoración por dimensión y su valoración total. Este es un instrumento está compuesto de 18 enunciados, y cuenta con 3 dimensiones: componente técnico/científico, componente interpersonal y componente del entorno. Así mismo este cuenta con una escala de medición nominal, cuyo valor final será “Alta-Media y Baja”, que se especifica en el cuadro de operacionalización de la variable.

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Alván y colaborador, en el 2021, en su estudio efectuó la validez del cuestionario calidad de cuidado de enfermería, el cual fue valorado por 5 enfermeros, dando como resultado un 89%-100% de concordancia, el cual demuestra un alto nivel de validez del instrumento. La confiabilidad fue realizada a través del coeficiente del Alpha de Cronbach cuyo valor fue de 0,870, interpretándose como confiable (32).

2,5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Desde la concepción del estudio se ha planificado los detalles para poder garantizar el desarrollo del trabajo de campo. Para tener acceso al establecimiento hospitalario donde se ejecutará esta investigación se harán una serie de gestiones previas. Los trámites administrativos permitirán tener la autorización para ingresar a las instalaciones del hospital y tener así acceso a los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

Según la programación hecha anticipadamente, el instrumento será aplicado durante el mes de agosto del presente año 2023. Llegado ese momento, a cada participante se le hará llegar la información suficiente sobre el estudio, luego se les solicitará den su consentimiento respectivo. Se prevé que cada participante tomara un tiempo promedio de 15 minutos para completar la información solicitada en el cuestionario.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Al finalizar el trabajo de campo, se debe de verificar la calidad de la información recolectada en dicho proceso. Esta será ingresada al programa estadístico SPSS en su versión 26, siendo ahí en donde se harán todos los procesos de análisis estadístico, que se apoya en la estadística de tipo descriptiva, que va a proporcionar información resumida de las características y la distribución de valores en uno o más conjuntos de datos relacionados a la variable principal y dimensiones. La estadística descriptiva permite tener una visión rápida de la tendencia y el grado de dispersión de los valores que forman en conjunto los datos recolectados (se emplearán medidas de tendencia central, frecuencias y operaciones con variables). Los resultados más relevantes serán mostrados en tablas que tendrán su descripción respectiva para su rápido entendimiento. Finalmente serán redactados las secciones finales de discusión y conclusiones.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Para garantizar el óptimo desarrollo de estudios clínicos y del campo de la salud en general, estos deben conducirse por el camino de la integridad y respeto irrestricto de los derechos de los participantes que son seres humanos. Específicamente en esta investigación serán pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur. El accionar ético de parte del equipo que desarrolla este estudio se respalda en las directrices que se desprenden de los enunciados del Reporte Belmont (33) y la Declaración de Helsinki (34), ambos resaltan la aplicación de los principios bioéticos y el respeto de las personas, recomendando la aplicación del consentimiento informado. A continuación, se detalla cómo serán aplicados:

Principio de autonomía

Hace énfasis en el respeto que se debe tener ante las decisiones que toma cada participante. Este principio invoca el uso del consentimiento informado (35).

Se comunicará a los pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público ubicado en Lima Sur sobre lo que implica ser parte de la investigación, luego serán invitados a dar el consentimiento informado respectivo.

Principio de beneficencia

Hace énfasis en buscar aspectos positivos y beneficios que favorezcan la salud de los participantes. Este principio fundamenta el actuar de todo profesional de la salud (36).

Se dará a conocer a los pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público ubicado en Lima Sur sobre los los aspectos positivos que se desprenderán del estudio en curso.

Principio de no maleficencia

Hace énfasis en buscar por todos los medio evitar riesgos o negligencias que puedan afectar la salud/vida del paciente participante (37).

Se informó a los pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público ubicado en Lima Sur que estar involucrados en el presente estudio no representa peligro alguno en su salud o vida.

Principio de justicia

Hace énfasis en que debe haber una distribución equitativa de los beneficios que se obtengan del estudio (36).

Durante la actividad de campo, a cada paciente que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público ubicado en Lima Sur se le dará un trato cortes y los beneficios serán otorgados con sentido de equidad.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema																				
Búsqueda de bibliografía vía internet																				
Elaboración de la Introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes																				
Elaboración de la importancia y justificación de la investigación																				
Elaboración de la sección Objetivo de la investigación																				
Elaboración de la sección de materiales y métodos: Enfoque y diseño de la investigación.																				
Determinación de la Población, muestra y muestreo.																				
Elección de la Técnica e instrumento de recolección de datos.																				
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos.																				
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información.																				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio.																				
Elaboración de los anexos.																				
Revisión del Trabajo académico																				
Aprobación del trabajo académico																				

3.2. Recursos financieros

MATERIALES	2022				TOTAL
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	S/.
Equipos					
1 laptop	1440				1440
USB	35				35
Útiles de escritorio					
Lapiceros	5				5
Hojas bond		19			19
Materiale Bibliográfico					
Libros	76	83	14		173
Fotocopias	37	27	48	16	128
Impresiones	52	14		38	104
Espiralado	9	26		57	92
Otros					
Movilidad	51	25	29	50	155
Alimentos	57	13			70
Llamadas	43	32	11		86
Recursos Humanos					
Asesor	320				320
Imprevistos*		150		200	250
TOTAL	2 125	389	102	361	2 877

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fakonti G, Hadjikou A, Tzira E, Kyprianidou M, Giannakou K. Attitudes and perceptions of mothers towards childhood vaccination in Greece: lessons to improve the childhood COVID-19 vaccination acceptance. *Front Pediatr* [revista en Internet] 2022 [acceso 5 de mayo de 2023]; 10(1): 1-16. Disponible en: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9453258/#:~:text=The majority of the mothers,75.7%25\) \(Table 1\).](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9453258/#:~:text=The majority of the mothers,75.7%25) (Table 1).)
2. Rôlo B, Santos B, Duarte I, Pires L, Castro C. Humanization of nursing care in the emergency service: a systematic review. *Annals of Medicine* [revista en Internet] 2019 [acceso 15 de mayo de 2023]; 51(1): 1-3. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07853890.2018.1560164>
3. Sartini M, Carbone A, Demartini A, Giribone L, Oliva M, Spagnolo A, et al. Overcrowding in Emergency Department: Causes, Consequences, and Solutions—A Narrative Review. *Healthcare (Switzerland)* [revista en Internet] 2022 [acceso 17 de mayo de 2023]; 10(1): 1-13. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9498666/pdf/healthcare-10-01625.pdf>
4. Stafford S, Avsar P, Nugent L, O'Connor T, Moore Z, Patton D, et al. What is the impact of patient violence in the emergency department on emergency nurses' intention to leave?. *J Nurs Manag* [revista en Internet] 2022 [acceso 8 de mayo de 2023]; 30(1): 1852-1860. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9796507/>
5. Yusefi A, Sarvestani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nurs* [revista en Internet] 2022 [acceso 18 de mayo de 2023]; 21(1): 1-11. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00906-1#citeas>
6. Ahmed T, Assefa N, Demisie A. Levels of Adult Patients' Satisfaction with Nursing Care in Selected Public Hospitals in Ethiopia. *International Journal of Health Sciences* [revista en Internet] 2014 [acceso 7 de mayo de 2023];

- 8(4): 375-383. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4350891/pdf/ijhs-8-4-371.pdf>
7. Ogunlade A, Ayandiran E, Oyediran O, Oyelade O, Olaogun A. Quality of emergency nursing care in two tertiary healthcare settings in a developing Sub-Saharan African Country. *African Journal of Emergency Medicine* [revista en Internet] 2020 [acceso 17 de mayo de 2023]; 10(1): 73-77. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7723905/pdf/main.pdf>
8. Ghassan A, Ahmed A, Shajad A. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *J Family Med Prim Care* [revista en Internet] 2021 [acceso 20 de mayo de 2023]; 10(4): 1718-1725. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8144764/>
9. Chen X, Zeng Y, Jiang L, Tian L, Yi J, He H, et al. Assessing emergency department nurses' ability to communicate with angry patients and the factors that influence it. *Frontiers in Public Health* [revista en Internet] 2022 [acceso 20 de mayo de 2023]; 11(1): 1-11. Disponible en:
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2023.1098803/full>
10. Baier N, Geissler A, Bech M, Bernstein D, Cowling T, Jackson T, et al. Emergency and urgent care systems in Australia, Denmark, England, France, Germany and the Netherlands – Analyzing organization, payment and reforms. *Health Policy* [revista en Internet] 2019 [acceso 18 de mayo de 2023]; 123(1): 1-10. Disponible en:
<https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2018.11.001>
11. Castillo E. Calidad del cuidado enfermero en adultos del servicio de Emergencia, Hospital Victor Ramos Guadia_Huaraz, 2022 [tesis licenciatura]. Huaraz, Perú: Universidad católica los Angeles Chimbote; 2022. [Internet]. Disponible en:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28566/ADULTOS_CALIDAD_DE_CUIDADO_DE_ENFERMERIA_CASTILLO_HUIZA_ELISABETH_YOBANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Huamani A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020 [tesis maestría]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Internet]. Universidad César Vallejo. 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani_LA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
13. Defensoria del Pueblo. Defensoría del Pueblo advierte deficiencias en servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque [Internet]. Lima - Perú; 2022. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierdeficiencias-en-servicio-de-emergencia-del-hospital-regional-de-lambayeque/>
14. Taype W, Castro L, Miranda D, Amado J. Saturation and overcrowding of the emergency service of an urban Hospital. Faculty of Human Medicine URP [revista en Internet] 2020 [acceso 10 de mayo de 2023]; 20(2): 216-221. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200216
15. Al-Kalaldehy M, Amro N, Qtait M, Alwawi A. Barriers to effective nurse-patient communication in the emergency department. Emerg Nurse [revista en Internet] 2020 [acceso 8 de marzo de 2022]; 28(3): 29-35. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32285654/>
16. Androniceanu A, Sabie O, Pegulescu A. An integrated approach of the human resources motivation and the quality of health services. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management [revista en Internet] 2023 [acceso 15 de mayo de 2023]; 15(1): 42-53. Disponible en: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=888390>
17. Kim J, Seo D, Kim Y, Hong S, Kang H, Kim S, et al. Emergency department as the entry point to inpatient care: A nationwide, population-based study in south korea, 2016–2018. Journal of Clinical Medicine [revista en Internet] 2021. [acceso 12 de mayo de 2023]; 10(1): 1-9. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8072932/pdf/jcm-10->

01747.pdf

18. Kim J, Kim N, Lee E. Emergency Room Nurses' Experiences in Person-Centred Care. *Nurs Rep* [revista en Internet] 2022 [acceso 10 de mayo de 2023]; 12(3): 472-481. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9326738/pdf/nursrep-12-00045.pdf>
19. Izumi S, Baggs J, Knafi K. Quality nursing care for hospitalized patients with advanced illness: Concept development. *Res Nurs Health*. [revista en Internet] 2010 [acceso 8 de mayo de 2023]; 33(4): 299-315. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3241609/pdf/nihms340269.pdf>
20. Riviere M, Dufoort H, Van Hecke A, Vandecasteele T, Beeckman D, Verhaeghe S. Core elements of the interpersonal care relationship between nurses and older patients without cognitive impairment during their stay at the hospital: A mixed-methods systematic review. *International Journal of Nursing Studies* [revista en Internet] 2020 [a. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>
21. Kayser J. The environment and quality of care in long-term care institutions. *NLN Publ* [revista en Internet] 1989 [acceso 12 de mayo de 2023]; 87(1): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2511553/>
22. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Rev enferm Herediana* [revista en Internet] 2016 [acceso 18 de febrero de 2018]; 9(2): [127-136]. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
23. Castro-Montenegro D, Chamorro-Cabrera E, Rosado-Onofre L, Miranda-Gámez L. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios* [revista en Internet] 2021 [acceso 28 de mayo de 2023]; 28(1): 196-218. Disponible en: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Rh_nhmWNjQUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736401.pdf&cd=13&hl=es

-419&ct=clnk&gl=pe

24. Ayoví L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital básico Esmeraldas [tesis licenciatura]. Esmeraldas, Ecuador: Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2020. [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOVÍ VALDEZ LADY TAMARA.pdf>
25. Aguilar N. Calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Chepén, 2019 [tesis licenciatura]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2020. [Internet]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15686/1907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Huamaní N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020 [tesis especialidad]. Tacna-Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman; 2021. [Internet]. Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187_2021_zuniga_huamani_n_facs_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería [revista en Internet] 2021 [acceso 5 de mayo de 2023]; 2(1): 33-39. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>
28. Daniel W, Cross Ch. Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences. 11ª ed. New Jersey-USA: Wiley; 2018. 720 p.
29. Ramírez C. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Avances en Enfermería [revista en Internet] 2013 [acceso 4 de mayo de 2023]; XXXI(1): 41-51. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>

30. Nardi P. Doing Survey Research. A Guide to quantitative methods. 4^a ed. Londres-Inglaterra: Editorial Routledge; 2018. 272 p.
31. Morí G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos-2020 [tesis licenciatura]. Iquitos-Perú: Universidad Científica del Perú; 2021. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/717><http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1175>
32. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos-2020 [tesis licenciatura]. Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú; 2021. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/717><http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1175>
33. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. The Belmont Report. Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research [Internet]. USA; 1979. p. 1-10. Disponible en: <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>
34. World Medical Association. WMA Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. World Medical Association [revista en Internet] 2021 [acceso 27 de marzo de 2023]; 20(59): 1-15 [Internet]. Disponible en: <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>
35. Vaughn L. Bioethics. Principles, Issues and Cases. 3^a ed. New York-United States of America: Oxford University Press; 2016.
36. Veatch RM, Guidry-Grimes LK. The basics of bioethics. 4^a ed. Londres-Reino Unido: Routledge; 2020. 324 p.
37. Cantu P. Cantu. Bioética e investigación en salud. Colombia. Editorial

Trillas.2020. 4^a ed. Mexico DF: Editorial Trillas; 2020. 190 p.

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE								
TITULO: Calidad de cuidado de enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital público en Lima Sur, 2022								
VARIABLES	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de cuidado de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Son los resultados que se alcanzan al realizar las acciones de cuidado de enfermería que busca incrementar la probabilidad de resultados deseables y así satisfacer las necesidades reales del paciente (29).	Son los resultados que se alcanzan al realizar las acciones de cuidado de enfermería que busca incrementar la probabilidad de resultados deseables y así satisfacer las necesidades reales del paciente que acude al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur, ello se expresa en el componente técnico/científico, componente interpersonal y componente del entorno, lo cual será cuantificado con el cuestionario calidad de cuidado de enfermería.	Componente técnico/Científico	-Conocimiento -Eficacia -Seguridad -Técnicas -Habilidades -Efectividad	5 ítems (1-5)	Alta	55-72 puntos
				Componente interpersonal	-Respeto -Cordialidad -Identifica al paciente -Atento al llamado -Empatía	8 ítems (6-13)	Media	37-54 puntos
				Componente del entorno	-Orden -Limpieza -Comodidad -Ambiente seguro -Privacidad	5 ítems (14-18)	Baja	18-36 puntos

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA

Fecha: / /

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, estoy realizando un estudio cuyo objetivo es determinar Calidad de cuidado de enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital público en Lima Sur. Para ello agradecemos su compromiso por formar parte del presente estudio.

II. DATOS GENERALES

Edad en años:

Sexo:

Femenino Masculino

Estado Civil

Soltero(a) Casado Conviviente Viudo(a)

Grado de instrucción: Sin instrucción Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario

Condición de ocupación: Estable Eventual Sin Ocupación Jubilada(o)
 Estudiante

III. INSTRUCCIONES: Recuerde leer detenidamente cada una de ellas y solo marcar una opción como respuesta.

Nº	Cuerpo de enfermeros	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
Componente científico-técnico					
1	Le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.				
2	Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como confort, la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocación de inyectables, administración de oxígeno, colocación de sonda (de ser necesario)				
3	Realiza los cuidados con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
4	Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				
5	Demuestra que conoce los equipos e				

	instrumentos utilizados en su tratamiento.				
Componente Interpersonal					
6	¿Se ha presentado con Ud.?				
7	¿Le pregunta por su estado de salud?				
8	¿Acude cuando Ud. lo solicita?				
9	Cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo y procedimientos.				
10	Escucha y atiende sus inquietudes.				
11	El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad.				
12	Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social o parentesco.				
13	Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia Ud. y sus familiares.				
Componente del Entorno					
14	Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la/el enfermera(o) y demás personal del Servicio de emergencia.				
15	Percibe Ud. que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
16	El Material y el equipo que cuenta el profesional de enfermería son suficientes y adecuados.				
17	La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente de emergencia.				
18	La enfermera merece el pago mensual por la atención que brinda				

Gracias por su colaboración

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Calidad de cuidado de enfermería en pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur, 2022.

Nombre del investigador principal:

- Quispe Medina Yovana

Propósito del estudio: Determinar la calidad de cuidado de enfermería en pacientes que acuden al servicio emergencia de un Hospital Público en Lima Sur, 2022.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Quispe Medina Yovana coordinador de equipo teléfono móvil N° 987276362o al correo electrónico: yovana.qmedina@gmail.com

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Quispe Medina Yovana	
Nº de DNI	
41808926	
Nº teléfono móvil	
987276362	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

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

.....
Firma del participante

