



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES**

**ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL, CALLAO 2021”**

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

**AUTOR:**

**Lic. VILLA CARBAJAL, MEDARDO.**

**ASESORA:**

**Mg. ORFELINA MARIÑAS ACEVEDO.**

**<https://orcid.org/0000-0001-7901-6336>**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCION .....	3
II. MATERIALES Y METODOS .....	11
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	15
IV. RECURSOS .....	16
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA.....	17
ANEXOS.....	24

## Índice de Anexos

<b>Anexo A.</b> Operacionalización de la variable o variables.....	25
<b>Anexo B.</b> Instrumentos de recolección de datos .....	26
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado.....	28
<b>Anexo D</b> .....	30
<b>Anexo E.</b> Formulaciòn de la muestra .....	31

## RESUMEN

El estudio tiene por **objetivo**: Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional, Callao 2021. **Material y Método**: El estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal cuya población: Comprende por 160 pacientes que ingresan al servicio de emergencia que cumplen los criterios de inclusión y exclusión. Recolección de datos se aplicará la técnica de la entrevista; para la variable Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia, el Cuestionario consiste en una formulación de preguntas que fueron seleccionados y modificados de la Escala de Likert de la investigación “Determinar la percepción de la calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional, Callao. El instrumento fue un formulario de items tipo Likert que fueron seleccionadas y modificadas por las autoras Lizana Ubaldo, Delia Candelaria Piscocoya Valdivieso, Fátima Del Carmen Quichiz Campos, Sandra Amelia del trabajo de investigación “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima”. Dicho instrumento consta por un total de 19 preguntas, de las cuales está dividido en 2 partes: datos generales, y calidad de atención que a su vez tiene dos dimensiones la primera es dimensión interpersonal con 09 preguntas y la segunda dimensión confort que tiene 10 preguntas, con 4 alternativas de respuesta: nunca, a veces, casi siempre, siempre; con un valor numérico de 1,2,3 y 4 respectivamente y será validado por juicio de experto. Plan y análisis de datos: el procesamiento será con el programa; Epi INFO 6, será presentado en tabla de frecuencia y grafico que corresponde a estudios descriptivo.

**Palabras claves:** *Enfermero emergencista, calidad de atención, interpersonal, confort.*

## ABSTRACT

The **objective** of the study is: To determine the quality of care provided by the nursing professional perceived by users who go to the emergency service of the National Hospital, Callao 2021. **Material and Method:** The study is descriptive and cross-sectional whose population: Comprises 160 patients admitted to the emergency service who meet the inclusion and exclusion criteria. Data collection will be applied the interview technique; for the variable Quality of care provided by the nursing professional perceived by users who come to the emergency service, the Questionnaire consists of a formulation of questions that were selected and modified from the Likert Scale of the research "Determine the perception of the quality of Care provided by the nursing professional in users who go to the emergency service of the National Hospital, Callao. The instrument was a form of Likert items that were selected and modified by the authors Lizana Ubaldo, Delia Candelaria Piscoya Valdivieso, Fátima Del Carmen Quichiz Campos, Sandra Amelia of the research work "Quality of care provided by the nursing professional in the emergency service of a hospital in Lima". This instrument consists of a total of 19 questions, of which it is divided into 2 parts: general data, and quality of care that in turn has two dimensions, the first is interpersonal dimension with 09 questions and the second-dimension comfort that has 10 questions, with 4 alternative answers: never, sometimes, almost always, always; with a numerical value of 1,2,3 and 4 respectively and will be validated by expert judgment. Plan and data analysis: the processing will be with the Epi INFO 6 program; it will be presented in frequency table and graph that corresponds to descriptive studies.

**Keywords:** *Emergency nurse, quality of care, interpersonal, comfort.*

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en las prestaciones de salud, es importante, dado que brindan un cuidado individualizado que le permite estar mucho más tiempo con el usuario y brindarle una atención de calidad que satisfaga las necesidades del usuario, ya que ellos son muy sensibles al trato que reciben por parte del personal de salud, siendo ellos los que evalúan la calidad de atención (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que todo individuo tiene derecho a la salud y esto incluye la calidad de atención como un propósito grande de salud para todos, teniendo en cuenta la percepción y la satisfacción de los usuarios (2).

Según la OMS, cada año se asignan entre 5,7 y 8,4 millones de muertes, esto se atribuye a la atención de calidad deficiente en los estados de bajos y medianos ingresos, lo que indica hasta el 15% de las muertes en dichos estados; siendo el 60% de mortalidad en los estados de bajos y medianos ingresos por situaciones que solicitan atención de salud el cual son denunciados a la atención de calidad deficiente (3).

Según la organización Panamericana de la Salud (OPS) los inconvenientes en la calidad de la atención de salud perjudican a los individuos, las familias y las comunidades, En los años 2013 y el 2014 se puede haber evitado más de 1,2 millones de muertes en la Región de las Américas si hubieran ofrecido servicios oportunos y de calidad (4).

La OPS manifiesta que cuando se trata de la seguridad del usuario, la mortalidad es consecuencia a una atención de calidad inadecuada el cual aún es elevado, dando un indicador de 47 a 350 muertes por 100.000 individuos en el 2014. La información también manifiesta que en algunos estados hasta 40% de los ingresos a los hospitales se puede prevenir, dado que están vinculadas con las necesidades y estos se puede solucionar en los consultorios de primer nivel de salud el cual no se está cumpliendo eficazmente la atención (5).

En el país de Colombia, se estableció leyes que favoreció en el cambio referente a la calidad que brindan los establecimientos de salud, sin embargo, aún existe obstáculos que influyan en la calidad de atención. Existen diferentes factores que se encuentra en el profesional de enfermería que ocupa un lugar en el sector salud (6).

En el nosocomio de la provincia de Puyo, los usuarios que acuden al servicio de emergencia, se quejan de una atención ineficaz y que el profesional de enfermería no es rápido en su atención, indican que solo toman las funciones vitales y no jerarquizan la atención de acuerdo a los problemas y que solo atienden a usuarios con temperatura elevada, mientras que otras personas con mayor problema tienen que esperar a que sean atendidos (7).

En un nosocomio de Huancavelica un trabajo de investigación demuestra que la institución tiene debilidades en la atención del usuario como por ejemplo el maltrato, la poca capacidad de responder al paciente, una inadecuada infraestructura, no hay equipos modernos, y poca claridad de los médicos y enfermeros (8).

En el mundo, enfermería, representan el conjunto ocupacional más enorme de la fuerza de trabajo en el cuidado de la salud (70% del total). Ofreciendo el más alto porcentaje de atención en los diferentes niveles del cuidado continuo, siendo esto una representación significativa en los gastos operativos de las instituciones con un 25% y otros 40% en costos de atención directa (9).

La calidad del cuidado del profesional de enfermería se enfoca a través de los paradigmas de la profesión, cuidado, salud y entorno, asimismo la interrelación entre el enfermero y el usuario implica la satisfacción al brindar los cuidados de manera holística en todas sus dimensiones, preservando el trato digno y eficiente, teniendo conocimientos científicos, fisiológicos y terapéuticos con la finalidad de proteger y conservar la vida del usuario (10).

De acuerdo a lo mencionado líneas atrás sobre la calidad, se puede indicar que, en Hospital Nacional, escapa a la realidad, dado que al dialogar con

algunos pacientes en el Servicio de Emergencia de la institución ellos manifiestan que “no les llaman por su nombre”, “tardan en atenderlos”, “no escuchan cuando les llaman”, “paran apuradas”, “no tienen paciencia alguna”, “no me explican sobre mi estado de salud”, también refieren que “el lugar es incómodo y no muy grande”; asimismo me siento identificado con ellos(as) dado que también tuve algunos inconvenientes referente a la calidad de atención por parte del personal de enfermería, cuando estuve como paciente.

La Real Academia Española manifiesta que la calidad es una totalidad de peculiaridades o características de fácil observación, donde se va determinar si es buena, malo o mejor a las otras particulares de su naturaleza (11).

También la International Organization for Standardization (ISO), manifiesta que la calidad es la totalidad de un conjunto de estrategias cuando se ofrece un servicio, de tal forma se le puede atribuir un diagnóstico que le permita satisfacer las necesidades del usuario (12).

Peplau, en su creación "Relaciones interpersonales en enfermería", destaca enfermería como la importancia del proceso interpersonal y la influencia en el aprendizaje. Menciona también cuatro fases para definir el proceso de interrelación personal como orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Asimismo, se define enfermería como procedimientos curativos e interpersonales que desempeña en forma ordenada otros procesos del cuidado y ello hace que el individuo, la familia y la comunidad tengan salud (13).

Los componentes de la calidad de atención están conformados por dos dimensiones los cuales son el interpersonal y el confort.

Para la dimensión interpersonal, Donabedian manifiesta que los vínculos entre el profesional de salud y el usuario, se considera al conjunto de actitudes y al comportamiento del personal operativo de la salud. Así mismo la interrelación entre el usuario y el personal de salud, va fomentar una relación adecuada, donde prevalecerá la confianza, el respeto, la amabilidad, la información asertiva, la cordialidad, empatía, la información

veraz y un lenguaje claro, siendo todo ello factores esenciales para la satisfacción del usuario.

Con respecto a la segunda dimensión confort, se brinda las comodidades el cual ofrece un establecimiento de salud, por lo tanto, en un conjunto de elementos y características que le permitan al usuario sentirse bien, a través del ambiente, la comodidad, la iluminación, el orden, la privacidad, los alimentos y los servicios públicos como teléfono y limpieza (14).

Espinoza define el componente interpersonal como la interacción entre el personal de salud y el usuario, siendo más claro el vínculo entre el enfermero y usuario, donde el mensaje debe ser eficaz y entendible si se trata de la calidad (15).

Según el MINSA la dimensión humana o interpersonal es la relación de todo el servicio de atención de salud, donde incluye las condiciones básicas como el confort, la comodidad, privacidad, ambiente, siendo todo ello un elemento de confianza al usuario por el servicio que se brinda, eventos que le permite al usuario sentirse satisfecho (16).

También Romero define el Componente del Entorno como las situaciones agradables, lugar donde se brinda el servicio en los nosocomios. También es un conjunto elementos y características que satisfacen al paciente y que esto le genere su bienestar a través de la iluminación, la ventilación, la privacidad, servicios públicos adecuados (17).

Donabedian, indica algunas particularidades de la atención de calidad, como que el modelo de atención de salud reconoce la satisfacción del usuario a través de la prestación cuidados, también se valora la ventaja del usuario, tanto en los resultados como en el proceso lo que establece un ingrediente fundamental en cualquier concepto de calidad (18).

Según Huarcaya manifiesta que la dimensión del entorno. Son las facilidades que dispone la institución para brindar un mejor servicio, siendo un valor agregado para el paciente con precios razonables y cómodos, ello incluye el ambiente, la limpieza, la privacidad y sobre todo la confianza que percibe el paciente (19).

La calidad del cuidado de Enfermería es la naturaleza de la carrera, fomentando la salud y el autocuidado en el vínculo entre el usuario y el profesional de enfermería, para ello se debe tratar al usuario de manera holística en todas sus dimensiones, teniendo un trato agradable y eficaz, desarrollando todos sus conocimientos teóricos y prácticos a través del método científico para beneficio y conservación de la salud del usuario (20).

El objetivo de la valoración de la percepción es desarrollar la comodidad del usuario reduciendo riesgos y costos; entregando un servicio adecuado y eficiente mediante un cuidado oportuno, continuo y humanizado, con la finalidad de dar seguridad al usuario (21).

El enfermero (a) del servicio de Emergencia, cumple una labor importante durante su atención en los servicios de salud y más aún cuando se refiere a la atención de calidad, dado que es el inicio del primer contacto con el usuario a quien se brinda los cuidados durante un tiempo que lo necesite, El enfermero toma decisiones de acuerdo a sus conocimientos teórico práctico, sustentado por el método científico, con ética profesional (22).

La calidad en salud se debe entender como aptitud de vida del desarrollo del individuo. Por lo tanto, mejorar la calidad indica la tendencia en la historia del ser humano que va creciendo cualquiera fuera su posición social, económica y cultural. Esta percepción manifiesta el anhelo de los individuos de desarrollarse con dignidad y realizarse de forma individual y colectiva (23).

Watson señala que el factor de la crueldad de la humanización es los cambios administrativos en los sistemas de salud a nivel global, donde se ve en la necesidad de rescatar los aspecto espirituales, humanos y personales, específicamente en los servicios asistenciales, aunque muchas veces es difícil preservar los valores y virtudes del ser humano, asimismo observar profesionales de enfermería desaparecidos por su diferentes y múltiples actividades que desarrollan en el sector salud (24).

La percepción o pensamiento ordenado, interpersonal, analizando los estímulos, no solo implica nuestros órganos, sino también el cerebro (25).

La percepción es un proceso de la mente, del ser humano que le permite ordenar de forma clara las definiciones, criterios, opiniones, sensaciones de una persona, en función a sus experiencias, al ambiente social a la información de la realidad, a las necesidades y deseos internos (26).

Whittaker, manifiesta que la percepción es un procedimiento de dos elementos importantes, el primero relacionado con los estímulos que activan los sentidos y el segundo relacionado con las características, la experiencia, actitudes y personalidad (27).

Para la recogida de información se utilizará un instrumento validado sobre calidad de atención, el cual fue adaptado por Neira y Salinas. Asimismo, estará compuesto por dos partes datos sociodemográficos y calidad de atención, que a su vez tienen dos dimensiones la primera es Interpersonal que cuenta con un total de 9 preguntas y la segunda es confort que cuenta con un total de 10 preguntas. Todo ello dará un total de 19 ítems.

Llano y colaboradores(28) en Quito-Ecuador, 2016 "Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito" cuyo propósito fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad. El estudio descriptivo / transversal. La muestra fue de 50 pacientes. Se utilizó un cuestionario como instrumento. Resultados los usuarios muestran sentirse satisfecho con la calidad de atención. Además, manifiestan que el profesional de enfermería es muy respetuoso, tiene buen trato y respetan sus opiniones, se comunican muy bien.

Castillo y colaboradores(29) en México. 2016, desarrollaron un estudio titulado: "Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención en el servicio de Emergencia del Hospital General de Tula". Cuyo propósito fue conocer la percepción de cuidado de enfermería otorgado a las pacientes atendidas durante su evento obstétrico. Estudio cualitativo, transversal. La muestra fue 8 gestantes. Se utilizó la entrevista. Conclusión. El usuario percibe del profesional de enfermería que son muy amables y tienen una buena atención.

Loza y colaborador(30) en Bolivia, durante el año 2015 desarrollaron un estudio sobre "Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí". Cuyo propósito analizar la calidad de atención en el servicio de emergencias. Estudio descriptivo / transversal. Su población estuvo constituida por 82 pacientes y 6 profesionales del servicio. Resultados. El usuario considera que el profesional de enfermería del servicio de emergencia ofrece un trato digno en su atención.

Lupaca y colaboradores(31) en Lima - Perú, 2015 realizaron un trabajo de investigación titulado "Percepción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos De Mayo", cuyo objetivo fue determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería, Estudio cuantitativo método descriptivo de corte transversal, se utilizó la encuesta y el instrumento un formulario de tipo escala de Likert modificado, La muestra tuvo un total de 54 usuarios. Conclusión. Los usuarios tienen una percepción medianamente favorable en la dimensión interpersonal.

Chávez y colaboradores(32) en Lima – Perú, 2016 se realizaron un estudio titulado "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en la Unidad Cuidados Intensivos Coronarios Hospital Nacional Arzobispo Loayza", cuyo objetivo fue determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, Estudio cuantitativo método descriptivo de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Lickert modificado, la población conformada por 30 usuarios. Conclusión. Los usuarios tienen una percepción medianamente favorable a favorable en la dimensión interpersonal.

Morales y colaboradores(33) en Chincha - Perú, 2015 realizaron un trabajo de investigación titulado "Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el centro de salud pueblo libre", Cuyo propósito fue determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería, el estudio cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La muestra fue 54 usuarios. La técnica

la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Likert modificado. Conclusión. La calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal y entorno es medianamente favorable.

La justificación teórica permitirá generar nuevos conocimientos que favorezcan a la ciencia, asimismo ayudará a las instituciones a mejorar su sistema de salud para beneficio del usuario.

En cuanto a la justificación práctica, el presente estudio permitirá desarrollar habilidades y adquirir conocimientos enfocados en el cuidado de la salud, con la finalidad de ofrecer cuidados de calidad en cada actividad que se realice.

Referente a la justificación social favorecerá al usuario, dado que la institución implementará estrategias de capacitación dirigidos al profesional de enfermería, con el propósito de ofrecer un mejor servicio sobre la calidad, dirigida a la persona, familia y comunidad.

En cuanto a la justificación metodológica el presente trabajo de investigación aportará información científica y a partir de los resultados se sentará una base que le servirá a las futuras generaciones.

### **Objetivo general**

- Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional, Callao 2021.

### **Objetivos específico**

- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional, Callao 2021.
- Identificar la calidad de atención en la dimensión confort que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia en los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional, Callao 2021.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El proyecto corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo dado que se utiliza recolección de datos para demostrar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías; asimismo de tipo descriptivo porque se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; y su diseño es no experimental, porque los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y de corte transversal (34).

### **2.2 POBLACIÓN**

La población estará conformada por un promedio de 300 pacientes que ingresaron al servicio de emergencia del Hospital Nacional. En cuanto a los criterios de inclusión serán los usuarios que desean participar del trabajo de investigación, también los usuarios que están internados en el servicio por más de un día.

La muestra es una parte de la población, convocado por distintos procedimientos, pero teniendo en cuenta siempre la representación de la población. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo (35).

Por lo tanto, la muestra estará conformada por 168 pacientes que ingresaron al servicio de emergencia (ANEXO E). El muestreo es el proceso que se utiliza para escoger y extraer una parte del universo o población de estudio con el fin de que represente al total (36).

Siendo el muestreo probabilístico de tipo de aleatorio simple, porque todos los elementos que componen la población tienen igual e independiente de ser seleccionado como parte de la muestra (37).

## 2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación tiene como variable principal la Calidad de atención del profesional de enfermería en emergencia, según su naturaleza, es una variable cualitativa y su escala de medición es ordinal.

**Definición conceptual:** La calidad de atención es facilitar una atención independiente, seguida, eficiente y humanizada, que brinda el enfermero, con el propósito de adquirir la satisfacción del paciente internado en emergencia (38).

**Definición operacional:** Es la sensación que experimenta el paciente con el profesional de enfermería, teniendo una relación interpersonal, donde debe de existir el respeto, la confianza, la empatía, la amabilidad, la cordialidad, la claridad en el lenguaje y con información veraz, completa y oportuna hacia el paciente en la unidad de emergencia. Mucho de las situaciones no tiene ninguna vinculación con los aspectos científicos, sino con la obligación de proteger, prevenir e informar (ANEXO A).

## 2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### **Técnica de recolección de datos:**

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta por ser más apropiada para el recojo de datos.

### **Instrumento de recolección de datos:**

En cuanto al instrumento tiene como objetivo Determinar la percepción de la calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional, El instrumento fue un formulario de items tipo Likert que fueron seleccionadas y modificadas por las autoras Lizana Ubaldo, Delia Candelaria Piscoya Valdivieso, Fátima Del Carmen Quichiz Campos, Sandra Amelia del trabajo de investigación “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima”. Dicho instrumento consta por un total de 19 preguntas, de las cuales está dividido en 2 partes: datos generales, y calidad de atención que a su vez tiene dos dimensiones la primera es dimensión interpersonal con 09 preguntas y la

segunda dimensión confort que tiene 10 preguntas, con 4 alternativas de respuesta: nunca, a veces, casi siempre, siempre; con un valor numérico de 1,2,3 y 4 (ANEXO B).

### **Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos:**

Para que el instrumento sea validado, se sometió a juicio de expertos, comprendido por 7 profesionales, entre los cuales están conformado por cuatro enfermeras(o) de la especialidad con grado de magister, tres metodólogos de investigación y un profesional de estadísticas para así obtener una validez de constructo, contenido y criterio.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicará una prueba piloto, a 10 usuarios del servicio de emergencia de otra institución con características semejantes a la población de estudio, pero no están incluidos en el presente estudio, teniendo una confiabilidad de alfa de cronbach de 0,971 (ANEXO D).

## **2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para la recolección de datos se solicitará a la escuela de Postgrado de la segunda especialidad Emergencias y Desastres De la universidad María Auxiliadora una carta de presentación. Después se solicitará el permiso al director general del Hospital Nacional a través de una solicitud con el que se puedan emplear los ambientes de la Institución. Previo a ello se entregará un juego para su revisión y aprobación de dicho trabajo.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

El día de la aplicación del instrumento me presentare y brindare a los usuarios el consentimiento informado para que puedan colaborar en el trabajo de investigación, y así respetar los principios bioéticos. El instrumento que determina la calidad de atención, tendrá una duración el llenado del cuestionario de 20 minutos. Finalmente se agradecerá a los participantes por su apoyo.

## 2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

La información será procesada a través de un programa estadístico SPSS versión 25, como también de Microsoft. La información será procesada independientemente utilizando la parte estadística descriptiva para la variable, también se utilizará la distribución de frecuencia y cuadros estadísticos simples. También para la conseguir los puntajes de cada nivel (Favorable, medianamente favorable y Desfavorable).

## 2.7 ASPECTOS ÉTICOS

En cuanto a los principios bioéticos tenemos:

**Principio de Autonomía:** Se empezará entregando el consentimiento informado a todos los usuarios que se encuentran en el universo de estudio. Se le brindará la información necesaria desde el momento que formen parte del estudio, respetando sus derechos como participantes.

**Principio de Beneficencia:** finalizado el trabajo de investigación, se dará información a la institución los resultados logrados, de manera que se pueda realizar estrategias que favorezcan en la satisfacción del paciente a través de la atención de calidad.

**Principio de No maleficencia:** el presente estudio es de forma anónima, por lo tanto, no existirá riesgo alguno.

**Principio de Justicia:** Usuarios que participen del presente estudio, tienen las mismas oportunidades de ser informado sin discriminación alguna.

### III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

#### 3.1 Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2020								2021															
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo							
	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	x																			
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación				X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación									X	X	x	x	x	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo									X	X	x	X	x	x										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									X	X	X	x	x	x										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									X	X	x	x	X	x										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información									X	X	X	x	x	x	x									
Elaboración de aspectos administrativos del estudio											x	x	x	x	X									
Elaboración de los anexos										x	x	x	x	x	x									
Aprobación del proyecto													x	x	x	x								
Trabajo de campo											X	X	X	X	X	X								
Redacción del informe final: Versión 1											X	X	X	X	X	X	X	X	x	x				
Sustentación de informe final																X	X							

## IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020		2021		TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	s/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1500				1500
USB	30				30
Internet	50	50	50	50	200
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4					
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60	10		130
Fotocopias	30	30	10	10	80
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado					
<b>Otros</b>					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
<b>Imprevistos*</b>					
<b>TOTAL</b>	1973	200	100	110	2383

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Morales, E. "Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el centro de salud pueblo libre" [Tesis de grado] Universidad Autónoma de Ica; 2015 Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/14>
2. Páez R. "La ética de las virtudes y enfermería". En: [tesis de maestría] ciudad de México; 2018 Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. Datos y cifras Ginebra: OMS; 2020 Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas 2017. Resumen: panorama regional y perfil de países; Washington, DC: OPS; 2017 Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/%202017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
5. Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas OPS/ OMS; 2020 Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)
6. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. "Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia; 2015" Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/392>

7. Ante Vega, W. "Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del hospital general" [Proyecto de Investigación] [Universidad Regional Autónoma de los Andes - Puyo, Ecuador; 2017] Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>
8. Flores Rivas, J. Soto Godoy, T. "Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica. Perú" [Tesis] Universidad Nacional de Huancavelica; 2015 Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Febré EUN, Mondaca-gómez EUK, Méndez-celis EUP, Badilla- EUV. "Calidad En Enfermería: Su Gestión, Implementación Y Medición Quality in Nursing: Management, Implementation and Measurement. Rev Clínica Las Condes; 2018" Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
10. Juárez R, García M. "La importancia del cuidado de enfermería". Tesis, CEU – UNIVERSIDAD CARDENAL HERRERA - Moncada Valencia, España; 2016 Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/804/TESIS%20MARIBEL%20MA%CC%81RMOL.pdf>
11. Josefa M. "Mejora de la calidad de los planes de cuidados enfermero" [Tesis] Universidad de Murcia, España 2016. Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
12. Maggi V. "Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia". [Tesis] - Guayaquil, Ecuador; 2018 Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
13. Erika U. "Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad de atención de enfermería" Centro de Salud Baños del Inca - Cajamarca, Perú; 2015 Disponible en:

[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1394/T016\\_44824697\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1394/T016_44824697_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

14. Donabedian, Avedis. - Garantía y Calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública Mex; México. 2021  
<https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/363>
15. Espinoza Rojas, B. “Calidad de Atención que Brinda por el profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa” [Tesis] [Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú; 2019]  
Disponible en:  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4250/ESPINOZA%20ROJAS%20BR%c3%8dGIDA%20CLEOPATRA%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. MINISTERIO DE SALUD - Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Disponible en:  
[https://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/seg\\_pac/EstandarHosp2003.pdf](https://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf)
17. Romero Ameri, L. “Percepción Del Paciente Acerca De La Calidad De Atención Que Brinda La Enfermera, En El Servicio De Medicina” Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú [Tesis] [Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008] Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Olga M. “Calidad Y Satisfacción Del Usuario En El Instituto Nacional De Oftalmología” [Tesis] [Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018]  
Disponible en:  
[http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/4726/TESIS\\_MINCHAN\\_OLGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/4726/TESIS_MINCHAN_OLGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Huarcaya Huisa, R. “Percepción De La Calidad De Atención, En Los Usuarios Del Servicio De Emergencias Del Hospital Santa Margarita de Andahuaylas” [Tesis] [Universidad Nacional José María Arguedas, Perú 2015] Disponible en:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Emiliano Zavaleta C, “Calidad de Atención del Usuario en el Servicio de Medicina y Rehabilitación” [Tesis] [Universidad Cesar Vallejo; Chiclayo-Perú 2018] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Judith Delgado O, “Calidad Del Cuidado De Enfermería Según La Percepción Del Familiar Del Paciente, En El Servicio De Cirugía Pediátrica” Hospital Guillermo Almenara. [Tesis de Enfermería] [Universidad Nacional Mayor de San Marco; Perú 2016] Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado\\_oj.pdf](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado_oj.pdf)
22. Neila Tutaya D. “Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo Respecto Al Cuidado De Enfermería En El Servicio De Emergencia En El Hospital De Apoyo Huanta. Ayacucho 2016” [Tesis de Emergencia y Desastres] [Universidad Mayor de San Marco Lima-Perú 2016] Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5202/Tutaya Davila Neila 2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5202/Tutaya_Davila_Neila_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Mejía Acuña D. “Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Del Enfermero De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional, Chiclayo; 2016” [Tesis de Enfermería] [Universidad Señor de Sipán] Disponible en: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia %20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7)
24. Socorro Martina G. “El Cuidado Humano en la Formación del Estudiante de Enfermería Según la Teoría de Jean Watson – Chiclayo, Perú 2015” [Tesis de grado] [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/571/1/TM\\_Guzman Tello SocorroMartina.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/571/1/TM_Guzman_Tello_SocorroMartina.pdf)

25. Ramos Condori R. "Calidad del Cuidado Enfermero y Relaciones Interpersonales en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa – 2017" [Tesis de Especialidad] [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8222/ENSractorf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Dávila A. "Percepción De La Calidad Del Cuidado De Enfermería Desde La Perspectiva Del Paciente" Iquitos 2017 [Tesis] [Universidad Científica Del Perú] Disponible En: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/186/DAVILA-GONZALES-1-Trabajo-Percepci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
27. Rey Huarcaya H. "Percepción De La Calidad De Atención En Los Usuarios Del Servicio De Emergencia Del Hospital Santa Margarita De Andahuaylas 2015" [Tesis] [Universidad Nacional José María Arguedas] Disponible En: <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Llano C. "Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia, del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito". [TESIS] [Ecuador, 2016] Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>
29. Castillo Contreras A. "Percepción Del Cuidado De Enfermería Otorgado A Las Pacientes Durante La Atención Del Evento Obstétrico En El Hospital General De Tula". [Tesis] [Universidad Nacional Autónoma De México, 2018] Disponible en: <http://132.248.9.195/ptd2018/febrero/0770592/Index.html>
30. Loza S. "Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí" [Tesis] [Universidad Adventista de Bolivia, 2015] Disponible en: <http://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.1.pdf>

31. Lupaca L. "Percepción Del Usuario Sobre La Calidad De Atención En El Cuidado De Enfermería En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Dos De Mayo. [Tesis de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastre] [Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima 2015] Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca Layme Pedro Sebastian 2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Chávez Patilongo M. "Percepción Del Paciente Acerca De La Calidad De Atención Que Brinda La Enfermera, Hospital Nacional Arzobispo Loayza". [Tesis] [Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2016] Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13175/Chavez Patilongo Melina Liliana 2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13175/Chavez_Patilongo_Melina_Liliana_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Morales M. "Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el centro de salud pueblo libre-abril junio. [Tesis de Especialista en Emergencia y Desastre] [Universidad Autónoma de Ica 2015] Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill. Disponible en: <http://observatorio.epacartegena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
35. Ñaupas Paitan, R., Mejía Mejía, E. Novoa Ramirez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis (4ta. ed.). Bogotá. Colombia.: Ediciones de la U. Disponible en: <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

36. Lerma D. Metodología de la Investigación: Propuesta ante proyecto y proyecto. (4° Edición). Bogotá; 2009. Disponible en: [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_propuesta\\_anteproyecto\\_y\\_proyecto.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf)
37. Guillermina P. Método de Investigación. (3° Edición). Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Disponible en: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
38. Tomasa Reyna D. “Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. [Tesis de Grado] [Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; México 2018] Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>

# **ANEXO**

## Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLE	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 atención que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia.	<p><b>Tipo de variable:</b> cualitativo</p> <p><b>Escala de medición:</b> Ordinal</p>	La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería consiste en proporcionar un cuidado con esmero, individualizado, humano, constante y eficaz, que dedica el profesional de enfermería, conforme a teorías y prácticas establecidas para el desarrollo de la profesión responsable y competente con el objetivo de obtener la satisfacción del usuario de salud hospitalizado en emergencia (38).	<p>La práctica del profesional de enfermería conlleva al trato y relación con el paciente, siendo esta relación interpersonal que se establece manteniendo una adecuada interrelación, donde debe existir el respeto, la confianza, la empatía, la amabilidad, la cordialidad, la claridad en el lenguaje y con información veraz, completa y oportuna hacia el paciente en la unidad de emergencia.</p> <p>El profesional de enfermería y los medios de la institución hospitalaria que dispone para la mejora de asistencia de los servicios de salud, el cual implicará un nivel de bienestar, ambiente, asepsia, orden, reserva además de propiciar la confianza para con el paciente en el servicio de emergencia.</p>	<p>Interpersonal</p> <p>Confort</p>	<p>-Saluda -Identifica -Información. -Dispuesta. -Trato. -Respetuosa. -Responde. -Mira. -Intimidación</p> <p>-Acude. -Considera. -Seguro. -Explica. -Atención. -Satisface. -Motiva. -Observa. -Ambiente. -Complacido.</p>	<p>9 ITEMS</p> <p>10 ITEMS</p>	<p>Favorable</p> <p>Medianamente Favorable</p> <p>Desfavorable</p>	<p>Las dimensiones del KIDSCREEN Se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems. Con 4 alternativas de respuesta: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4); con un valor numérico de 1,2,3 y 4 respectivamente.</p>

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### Cuestionario

Buenos días, mi nombre es Medardo Villa Carbajal, soy Licenciado en Enfermería de la Escuela de Postgrado de Enfermería de la Universidad María Auxiliadora, actualmente estoy realizando un estudio de investigación, cuyo objetivo es Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional, Callao 2021.

Asimismo, el presente instrumento es anónimo y confidencial, por lo cual se solicita a Ud. Responder con veracidad a las preguntas planteadas.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, marque con aspa (X) las siguientes 19 preguntas elaboradas, que tienen cuatro posibles respuestas de las cuales Ud. elegirá la alternativa que considere correcta y este más acorde con su situación durante su atención brindada por el profesional de enfermería.

#### A. DATOS GENERALES:

- **Edad:**...Años
- **Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )
- **Grado de Inst.:** Sin instrucción( ) Primaria( ) Secundaria( ) Superior( )
- **Tiempo en el área de Emergencia:** 12 Hrs ( ) 24 Hrs ( ) 2 Días ( )

#### B. CALIDAD DE ATENCIÓN:

Nº	DIMENSIÓN INTERPERSONAL	Nunca 1	A Veces 2	Casi Siempre 3	Siempre 4
01	La enfermera (o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.				
02	La enfermera (o) lo identifica con su nombre.				
03	La enfermera (o) le brinda información que usted necesita.				

04	La enfermera (o) se muestra dispuesta (o) para ayudarlo.				
05	La enfermera (o) le brinda un trato amable.				
06	La enfermera (o) es respetuosa.				
07	La enfermera (o) responde con claridad acerca de sus dudas.				
08	La enfermera (o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.				
09	La enfermera (o) respeta su intimidad.				
	<b>DIMENSIÓN CONFORT</b>				
10	La enfermera (o) acude al llamado oportunamente del paciente.				
11	La enfermera (o) considera sus creencias y costumbres.				
12	La enfermera (o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.				
13	La enfermera (o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.				
14	Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.				
15	La enfermera (o) satisface sus necesidades.				
16	La enfermera (o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y Temores.				
17	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado.				
18	Observa que la enfermera (o) se interesa por el ambiente, este limpio.				
19	Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera (o).				

**Gracias por su participación.**

## Anexo C. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

Esta invitada(o) usted a colaborar en el trabajo de investigación. Previo a ello usted decide si colabora o no, así mismo debe saber y entender cada uno de las secciones.

**Título del proyecto:** Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional callao 2021.

**Nombre de los investigadores principal:** Lic. Villa Carbajal, Medardo.

**Propósito del estudio:** Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería percibida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Nacional, Callao 2021.

**Beneficios por participar:** La probabilidad de saber los resultados del trabajo de investigación de la forma que considere adecuado, el cual le será de mucho provecho por formar parte del estudio.

**Inconvenientes y riesgos:** No tendrá algún inconveniente solo se le solicitará responder el instrumento.

**Costo por participar:** no tendrá gasto alguno durante el proceso de investigación.

**Confidencialidad:** todo el dato que proporcione usted estará resguardado solo el autor lo conocerá. Usted no será mencionado(a), dado que es confidencial

**Renuncia:** Tiene el derecho a retirarse del trabajo de investigación en el momento que lo considere adecuado, sin amonestación alguna.

**Consultas posteriores:** Si tuviera alguna inquietud durante el desarrollo del trabajo de investigación, se podrá comunicar con Lic. Villa Carbajal Medardo coordinador de equipo (teléfono móvil N° 912 414 896) ò al email: leoamor3777@gmail.com

**Contacto con el Comité de Ética:** Si tuviera alguna consulta sobre sus derechos como participante o considera que se están vulnerando sus derechos, se puede comunicar con los responsables del comité de ética de la institución.

#### **Participación voluntaria:**

Su colaboración en el presente trabajo de investigación es completamente Participación en este estudio es completamente libre y puede apartar en cualquier instante.

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Manifiesto que he revisado y entendido el objetivo del trabajo de investigación, asimismo realice las preguntas del caso, el cual me respondieron muy gratamente, también no he sido intimidado(a), ni influenciado para participar en el trabajo de investigación. Por lo que he decidido participar voluntariamente del presente 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
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
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

## Anexo D. Análisis de Confiabilidad

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,971	,972	19

Según la tabla 1, se puede evidenciar que el cuestionario para medir la calidad de atención, tiene un Alfa de Cronbach **de 0.971**; por lo tanto, nos indica que el cuestionario es confiable.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

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

## Anexo E. Formulación de la muestra

Dónde:

$$n = \frac{(Z^2 p q N)}{Ne^2 + Z^2 p q}$$

Datos:

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

N = Población

$$n = \frac{1.962 * 0.5 * 0.5 * 300}{300 * 0.052 + 1.962 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 300}{300 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{288.12}{0.75 + 0.9604}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7104}$$

$$n = 168.45$$

$$n = 168$$