



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

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE PUQUIO-
AYACUCHO 2021”**

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

AUTOR:

LIC. JESUS SOLORZANO, CARMEN VILMA

<https://orcid.org/0000-0003-1730-6607>

ASESOR:

Mg. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

LIMA – PERÚ

2022

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26
ANEXOS.....	33

ÍNDICE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	34
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	37
ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMILARIDAD.....	39

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia del hospital de puquio-Ayacucho 2021. **Materiales y Métodos:** El presente estudio su enfoque es cuantitativo, su diseño metodológico no experimental, descriptivo, y de corte transversal por estudiarse en un determinado momento según ocurren los hechos. La población de estudio estará conformada por 64 personas que asisten al servicio de emergencia del hospital Felipe Huamán Poma de Ayala. La recolección de datos aplicara como técnica la encuesta para medir la variable, y el instrumento a utilizar para medir la calidad de atención es el Modelo SERVQUAL modificado que consta de 22 ítems, y que consta de cinco dimensiones, cada alternativa con cinco posibilidades de respuesta: Nunca= (1), Casi nunca= (2), A veces = (3), Casi siempre = (4), Siempre= (5). **Resultados:** Los resultados serán presentados en tablas y gráficos estadísticos, utilizando las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo. **Conclusiones:** La investigación brindara datos relevantes que contribuirán a mejorar la calidad de atención y buscar nuevas estrategias de cambio en beneficio de los usuarios.

Palabras claves: Calidad de atención, atención de enfermería, usuario, (DeCS)

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of nursing care in the emergency service of the Puquio-Ayacucho hospital 2021. **Materials and methods:** The present study its approach is quantitative, its methodological design is non-experimental, descriptive, and cross-sectional to be studied at a certain moment as the events occur. The study population will be made up of 64 people who attend the emergency service of the Felipe Huamán Poma de Ayala hospital. The data collection will apply the survey as a technique to measure the variable, and the instrument to be used to measure the quality of care is the modified SERVQUAL Model that consists of 22 items, and that consists of five dimensions, each alternative with five response possibilities: Never= (1), Hardly ever= (2), Sometimes = (3), Almost always = (4), Always = (5). **Results:** The results will be presented in tables and statistical graphs, using the measures of central tendency for quantitative analysis. **Conclusions:** The research will provide relevant data that will help improve the quality of care and seek new change strategies for the benefit of users.

Keywords: quality of care, nursing care, user, (MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una calidad de atención al usuario son insuficientes, porque 1 de cada 8 centros sanitarios no tienen abastecimiento de agua. 1 de cada 5 no cuenta con servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones para lavarse las manos en el lugar de atención. se calcula 1800 millones de personas, representa el 24% de la población mundial, y viven en contextos frágiles donde hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad, por ello la atención de calidad insuficiente conlleva pérdidas de productividad por valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales (1).

En el mundo hay aproximadamente 28 millones de profesionales de enfermería, el 30% del cual representan a 8,4 millones que laboran en las regiones de las américas. Es así que representan el 56% de la fuerza laboral de salud total, por ello se debe dar más énfasis a la calidad del cuidado de enfermería por estar más tiempo en contacto directo con el paciente, sobre todo aplicando los conocimientos, las habilidades y destrezas para la pronta recuperación de la salud del usuario (2).

Según la OMS en países de ingresos altos, el 10% de pacientes sufre daños a la salud al recibir atención hospitalaria, y 7 pacientes de cada 100 hospitalizados pueden contraer una infección relacionada con la ineficiente calidad de atención sanitaria. Por lo tanto la OMS lo atribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertes por año a la atención de calidad deficiente en los países que tienen ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta un 15 % de las muertes en esos países, por ello es importante la formación y la capacitación constante del profesional de enfermería para no cometer negligencias (3).

Según la organización de las naciones unidas, en las américas faltan 800.000 profesionales, además de estar mal distribuidos las enfermeras ,se concentran básicamente en zonas urbanas y con mejor recurso económico, en estados unidos se supera la centena de estos profesionales por cada 10.000 habitantes, en Haití solamente trabajan 3,5 en la misma proporción de personas, por ello es necesario la creación de un nuevo perfil del profesional de enfermería de practica avanzada,

para desempeñar así un mayor número de responsabilidades brindando así una buena atención de calidad (4).

En muchos países del mundo existe una tendencia a implementar la formación de “enfermeros de practica avanzada”(EPA), lo que significa fortalecer funciones más avanzadas de enfermería permitiendo de esta manera mejorar el acceso y la calidad de atención en salud, aumentando las perspectivas de la carrera y así retener a los profesionales en su país. Es así que el 55% de los países de la región existen enfermeros de práctica avanzada, garantizando una buena atención de calidad que permita la satisfacción del paciente en todas sus dimensiones, y su pronta recuperación (5).

De acuerdo a investigaciones realizadas en ocho países del Caribe y África con mortalidad alta, la calidad de atención en salud materno infantil son menos eficaces de lo que se esperaba, siendo también menos eficaces el acceso a los servicios de salud, un 28% de los cuidados prenatales, el 26% de los servicios de planificación familiar y el 21% de la atención de niños enfermos recibieron la calificación de eficaces. Cerca del 15% del gasto de hospitales en países de ingresos altos se deben a errores en la atención y en pacientes que sufren infecciones mientras se encuentran hospitalizados (6).

Por su parte un estudio realizado en México, en 2020, se encontró que la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, arrojó una media de 1.97 puntos de satisfacción global. Siendo así que la mayoría de los pacientes mencionaron estar satisfechos con la atención recibida representando un 67%.y un 18.9% estar muy satisfechos con la atención recibida del cuidado de enfermería (7).

De la misma manera un estudio similar en México, en el año 2021 sostiene que el 61% de los pacientes estuvieron insatisfechos, siendo así también el mismo resultado para todas sus dimensiones y el mayor grado de insatisfacción fue en la dimensión de aspectos tangibles. Que resalta con el equipo, sus instalaciones del hospital y los materiales, además de la presentación del profesional, por lo tanto se

deben mejorar la calidad de atención a los pacientes a partir de esta investigación (8).

En Colombia estudios realizados en 2019, hacen referencia como resultado un promedio de 3,4711 en cuanto a expectativas que tiene el usuario al recibir la atención y para las percepciones un promedio de 3,5140. Logrando un promedio general de 3,50 que equivale a un 70% de 282 usuarios que participaron se concluye estar satisfecho con la atención recibida (9).

Así mismo un estudio similar en Colombia en 2018, realizado a 143 usuarios obtuvo como resultado un promedio general de sus cinco dimensiones de expectativas fue de 4.4714, representando un 89.428% del rango del porcentaje de satisfacción, lo que significa que los usuarios están satisfechos con la atención recibida según sus expectativas. Y el resultado general de las cinco dimensiones de percepciones fue de 4.1309 siendo equivalente a 82.618% del rango del porcentaje de satisfacción, siendo así que los usuarios también están satisfechos con la atención recibida según sus percepciones (10)

En Chile en 2018, un estudio resultó que el nivel de calidad global de servicios que presta los médicos la percepción de los usuarios fue de 4,05 en una escala de evaluación de uno a cinco puntos y, se identificaron cinco dimensiones de calidad subyacentes, arrojando así un resultado que las personas iguales o mayores de 45 años presentaron un nivel de satisfacción mayor respecto de las personas menores de 19 años y personas entre 20 y 44 años respectivamente (11).

Otro estudio similar en Chile, en el año 2018, obtuvo como resultado la variable con mayor insatisfacción en la atención abierta siendo la premisa “difícil acceso a horas médicas o de otro profesional” en cuanto a la atención cerrada "personal no orienta ni explica de manera clara y adecuada la atención durante su hospitalización” y en la atención de urgencia “demora en la atención inmediata a su llegada al servicio”, esto refleja que hubo insatisfacción por la calidad de atención recibida (12).

En Ecuador, en el año 2021, de un total de 216 pacientes oncológicos que participaron obtuvo un resultado con el cuestionario de calidad de cuidados de

enfermería (CUCACE) ,141 pacientes que representa el 65,3% del total, expresan haber recibido satisfacción con el cuidado de enfermería. Y 32 pacientes oncológicos que representa el 14,8% del total expresan haber sentido una negativa percepción de calidad de atención recibida y 43 pacientes oncológicos que representa el 19,9% expresaron ser neutros con la calidad de atención recibida (13).

Otro estudio similar en Ecuador, en el año 2018 se aplicó a 370 usuarios el instrumento SERVQUAL, teniendo como resultado la satisfacción con las expectativas que tiene el usuario respecto a la calidad de atención recibida representa un 48% del total y por ello también la satisfacción de las percepciones que tiene el usuario de la atención de calidad recibida representa un 48% del total. Lo que significa que hay una satisfacción de nivel medio de los usuarios (14).

En el Perú, un estudio que se realizó en establecimientos públicos en el año 2020, resulto que la satisfacción de la calidad de atención en consulta externa global es de 44,6% en MINSA y el 71,7% en ESSALUD en nivel de atención primario, siendo en el nivel hospitalario el grado de satisfacción de 72,5%, pero en las zonas alejadas geográficamente, la calidad de atención es calificada como mala (15).

Otro estudio similar es relevante recalcar, que en el Perú, en el año 2020, se aplicó el cuestionario SERVQUAL a 148 usuarios, siendo el resultado en la dimensión de fiabilidad un 58,1% de los usuarios indican que la calidad de atención está por mejorar. En capacidad respuesta un 45,9% la calidad de atención también está por mejorar. En seguridad un 48,0% de usuarios la calidad de atención debe mejorar. En empatía 59,5% de usuarios indica que la atención debe mejorar. En aspectos tangibles un 40,5% de usuarios indican que la calidad de atención recibida debe mejorar, siendo así que no es buena la atención que brinda el profesional de enfermería (16).

Así mismo en Perú, en el año 2018, muestra que un 85,5% de encuestados manifestaron estar satisfechos con la calidad de atención recibida en el tópico de medicina de emergencia, siendo el mayor grado de satisfacción en la dimensión empatía con un 91,9%,seguido de fiabilidad con un 90,3% y capacidad de

respuesta con un 70,9%. Mientras que en las dimensiones de seguridad solo fue de 37,1% y en aspectos tangibles un 27,4% nomas presentaron insatisfacción con la atención recibida (17).

El Hospital Apoyo Puquio es de categoría nivel II-1, pertenece a la DIRESA Ayacucho, se encuentra dentro de la Red de Salud Lucanas, ubicado en el distrito de Puquio. Tiene una población urbana de 16,880 habitantes, según INE, brinda atención preventiva y recuperativa integral básica a la población urbana, rural y de las provincias cercanas por el nivel de complejidad.

En la actualidad los consultorios externos se distribuyen de la siguiente manera en: consultorios de Medicina General, Cirugía, Pediatría, Gineco-obstetricia, Odontología, Obstetricia, red, Psicología, Nutrición, farmacia, admisión, aseguramiento, hospitalización de medicina, cirugía y pediatría, centro quirúrgico y central de esterilización, neonatología, emergencias y trauma shock y apoyo al diagnóstico: laboratorio y rayos x, también cuenta con triaje covid y hospitalización covid aislados.

La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de emergencias es deficiente por contar con poco profesional especialista y personal capacitado, llegando a ser rutinario las atenciones que se brindan, por otro lado la falta de materiales, infraestructura inadecuada, la demora de la atención nos conllevan a quejas constantes de los pacientes y familiares. I

Por lo tanto, es muy importante mejorar la calidad de atención que brinda el servicio de emergencia del hospital Felipe Huamán Poma de Ayala, para satisfacer las expectativas del usuario y recibir así los tratamientos adecuados y oportunos para no poner en riesgo la salud de la población y evitar complicaciones de su salud; y por ello disminuir la morbilidad y mortalidad en la zona de influencia, sobre todo ahora que estamos atravesando momentos difíciles por la pandemia de la covid19. En el servicio de emergencia diariamente acoge mucha demanda de pacientes por lo que hay falta de espacio adecuados, saturación de atenciones y poco personal para la atención, por lo que se evidencia que la calidad de atención no se da de manera adecuada de parte de los profesionales de la salud , ya que se escucha

muchas quejas de la atención,” hay mucha demora”, “no hay buen trato”, “atienden sin ganas”, “paran renegados”, “están cansados ya”, no tienen paciencia para atender”, “la farmacia igual “,por lo tanto se van insatisfechos después de una atención recibida afectando así la imagen de la institución; Y es así donde nace el problema general a investigar: ¿Cuál es la calidad de atención del profesional de enfermería que brinda en el servicio de emergencia del hospital puquio-Ayacucho 2021?

Para fundamentar mi estudio de investigación presento a continuación algunos conceptos y teorías:

Para Donabedian, la calidad de atención en salud es “obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos de los pacientes para lograr la satisfacción” (18).

La calidad de atención en toda prestación de salud se define como “atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de brindarle seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos”. siendo así que el logro de estos atributos está determinado sobre todo por la disponibilidad de servicios, una adecuada organización y gestión del mismo, para mejorar de esta manera la calidad de atención mediante la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud (19).

Las dimensiones para medir la calidad de atención al usuario del presente estudio son las siguientes:

Fiabilidad: significa que tiene que tener competencia profesional, mostrar un interés para resolver el problema aplicando sus conocimientos científicos. La capacidad respuesta: se muestran del profesional sus habilidades, y su actuar de inmediato para resolver el problema o la emergencia e inquietudes del usuario en el momento. La Seguridad: aquí se valora la destreza en su accionar, su educación, y credibilidad. La Empatía: aquí el enfermero debe valorar sentimientos y emociones de forma individual para entender la necesidad del paciente. Y Aspectos tangibles: se valora condiciones del entorno físico, equipamiento, infraestructura, instalaciones, e insumos que permitan al personal de salud brindar una atención de calidad y confort a los usuarios (20).

El presente trabajo de investigación se apoya en la teoría de enfermería de Jean Watson, donde “afirma que la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que la enfermera tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional y además integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad”. Esta asociación humanística científica constituye a la esencia de la disciplina enfermera a partir de los factores curativos relacionados con la ciencia de brindar una atención de calidad. De acuerdo con Watson dos elementos asistenciales importantes son la “Asistencia con la satisfacción de las necesidades humanas” y la “Provisión de un entorno de apoyo, de protección o corrección mental, física, socio-cultural y espiritual”. Por otro lado Peplau hace referencia que la calidad de atención esta está muy ligado con el cuidado enfermero como un proceso interpersonal donde debe estar capacitado el profesional al máximo usando el conocimiento científico para satisfacer sus necesidades de recuperación de la salud lo más pronto posible evitando las complicaciones posteriores (21).

El presente trabajo de investigación utilizara el instrumento de SERVQUAL modificado, es un cuestionario con 22 ítems, teniendo cinco dimensiones que son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía. Resulta interesante recalcar los antecedentes internacionales que respaldan mi estudio de investigación.

Masías y colaboradores (22) en Ecuador en el año 2021, desarrollo una investigación cuyo objetivo fue: “Determinar la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. Su metodología fue: un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, no probabilístico; con una muestra de 76 pacientes; utilizó como instrumento la encuesta que constó de 20 ítems mediante la escala de Likert midiendo la satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos fueron con respecto a la calidad de atención recibida por parte del profesional de enfermería el 38% estuvo poco satisfecha, seguido del 26% que se mantuvo neutral, solo el 21% estuvo muy satisfecho. Sin embargo, el 43% manifestaron que tienen menos atención en la jornada nocturna, por otra parte 39% se mantuvo poco satisfecho ya que indicó que no es fácil relacionarse con las enfermeras. Conclusión, se determinó que los cuidados de enfermería son pocos satisfactorios para el paciente”.

Guillen y colaboradores (23) en Ecuador en el año 2019, desarrolló una investigación cuyo objetivo fue: “determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería del área de cirugía en el Hospital Naval de Guayaquil, su metodología fue un enfoque de tipo mixto cuantitativo y cualitativo, descriptiva de corte transversal, los resultados fueron que el 94.6% de los usuarios considera un alto grado de satisfacción por los servicios recibidos y el 100% es aceptable el nivel de atención. Finalmente es excelente la percepción de los usuarios, así como la relación encontrada entre los pacientes y el equipo de enfermería demostró desde el punto de vista holístico la calidad del serio trabajo que se realiza en esta área de la institución hospitalaria”.

Fariño y colaboradores (24) en Ecuador en el año 2021, desarrolló una investigación cuyo objetivo fue: “evaluar la calidad de atención del personal de enfermería según la percepción de pacientes asistidos en el Centro de Salud de San Antonio 2021. Su metodología fue un enfoque cuantitativo, de corte transversal- correlacional, utilizando el método deductivo. Los resultados en mayor porcentaje, según edad son de 15 a 64 años de edad, con el 63% del total de la población, siendo así la mayoría adultos jóvenes. Y los resultados de la investigación fue que el grado de satisfacción es alto en 34.25% de su población en parcialidad con el nivel medio estimado en 34.19%, y un porcentaje muy bajo del 6% muestran inconformidad en su atención debido a diversos factores”.

Pumayally y colaboradores (25) Perú en el año 2020, desarrolló una investigación cuyo objetivo fue: “determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Su Metodología fue; un estudio de enfoque descriptivo, transversal y prospectivo de diseño no experimental con una población de 81 usuarios externos; se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto de 22 ítems. Los resultados fueron, que el 64.2% (52) califican a la calidad de atención como regular; el 25.9% (21) lo califican como buena; y el 9.9% (08) lo califican como deficiente. Conclusiones; La calidad de atención es calificada como regular en más de la mitad de los entrevistados con tendencia a calidad de atención buena. La calidad de atención, en la dimensión técnico – científica, es calificada como regular con tendencia a buena; en la dimensión humana, es

calificada como regular con tendencia a buena y en la dimensión entorno, es calificada como regular con tendencia a buena”.

Roque, Yuviet (26) en el año 2022, desarrollo una investigación en Perú cuyo Objetivo fue: “Determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021. Su Metodología fue: un estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 125 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y cirugía, la cual se obtuvo una muestra ajustada de 54 pacientes. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert que consto de 30 preguntas. Resultados: de medicina y cirugía, el 53.7% presentan una percepción medianamente favorable, el 40.7% presenta una percepción favorable y un 5.6% desfavorable. En su dimensión técnico - científico el 51.9% presentan una percepción favorable, el 44.4% presenta una percepción medianamente favorable y un 3.7% desfavorable, en su dimensión humana el 50.0% presentan una percepción medianamente favorable, el 42.6% presenta una percepción favorable y un 7.4% desfavorable y en su dimensión entorno el 64.8% presentan una percepción favorable, el 31.5% presenta una percepción medianamente favorable y un 3.7% desfavorable. Conclusión: La percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería es medianamente favorable”.

Inguil, Maryuri (27) en Perú en el año 2021, desarrollo una investigación cuyo objetivo fue: “determinar la relación que existe entre el nivel de percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un Hospital en Trujillo. Su metodología fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, y de corte transversal, la muestra estuvo constituido por 80 pacientes a los cuales se les aplicó dos cuestionarios: una para medir la Percepción del paciente en relación al cuidado recibido por el profesional de enfermería, otra para medir la satisfacción del paciente. Los resultados fueron que: el 32.5% de pacientes su nivel de percepción del cuidado de enfermería es malo y su nivel de satisfacción es regular, el 28.8% de pacientes su nivel de percepción del cuidado de enfermería es regular y su nivel de satisfacción es regular, y el 25.0 % de pacientes su nivel de percepción del cuidado de enfermería

es bueno y su nivel de satisfacción es regular. Conclusión es que no existe relación altamente significativa entre el nivel de percepción sobre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente”.

El presente trabajo de investigación es importante porque nos permitirá aportar nuevos resultados y mejorar estrategias de intervenciones de atención con calidad y elaborar proyectos de mejoras continuas en la atención en salud, por lo tanto, radica en que podremos identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en emergencias a los usuarios y para elaborar un buen plan de cuidados y protocolos actualizados que permitan la satisfacción de los usuarios. De esta forma se generará nuevas evidencias y conocimientos que nos ayuden a mejorar el trabajo que cumple el enfermero en el cuidado del paciente en el servicio de emergencias.

La calidad de atención de la enfermera especialista se basa en la destreza y en tener conocimientos especializados, con fundamento científico, comprensión y humanismo; donde debe ser capaz de tomar decisiones rápidas y adecuadas, haciendo uso de escalas de medición que evalúen al paciente para identificar complicaciones importantes y actuar de forma oportuna.

En cuanto a la justificación del estudio, se puede señalar al valor teórico, que viene a ser la base que me ayudara a sustentar mi trabajo de investigación con una base teórica sólida de estudios, para justificar los resultados y hacer la discusión en las conclusiones. En dicha actividad se evidencia que existen pocos estudios que aborden el tema de percepción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Felipe Huamán Poma de Ayala, así mismo pocos de ellos utilizan el instrumento de recolección de datos. En la ciudad de puquio, específicamente el hospital se dará a conocer los resultados obtenidos para elaborar estrategias de mejora en beneficio de la población.

El estudio tendrá valor práctico, porque los hallazgos nos permitirán mejorar la calidad de atención que recibe el usuario, es decir fortalecerá la práctica enfermero de los profesionales involucrados en la atención del paciente brindando así una

atención con calidad y calidez, aplicando el conocimiento científico demostrando las habilidades y destrezas que tiene el profesional de enfermería.

En cuanto al valor metodológico, el presente estudio se realiza con un enfoque cuantitativo que nos ayuda a direccionar el conocimiento científico de forma rigurosa y con las orientaciones metodológicas terminar exitosamente el estudio. También se aplicara un instrumento validado (cuestionario) de recolección de datos elaborado por un autor y se aplicara a los usuarios que acuden al servicio de emergencia, obteniéndose resultados que nos ayuden a fortalecer la línea de investigación sobre percepción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital apoyo puquio.

En cuanto a la relevancia social, Esta investigación servirá a la facultades de enfermería a mejorar algunas competencias educativas en la formación de los futuros profesionales de enfermería calificados a la altura de los avances de la ciencia y tecnología con enfoque humanístico; los hallazgos del presente estudio permitirán beneficiar a la población sobre todo de recibir una buena atención de calidad y calidez que ayuden a satisfacer las necesidades en todas sus dimensiones.

Y finalmente el trabajo académico tiene como objetivo general: Determinar la calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia del hospital de puquio-Ayacucho 2021.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, método descriptivo, y corte transversal.

Cuantitativo: “porque en cuanto a sus características, el plan de trabajo es completo, estructurado, minucioso, detallado, e inclusive debe contener los instrumentos de recolección de la información” (28).

No experimental: Aquí los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; por ello no se manipulan las variables de estudio (29).

Descriptivo: Consiste en la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y persona para luego analizar minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento (30).

Corte Transversal: es observacional centrado en analizar datos de diferentes variables sobre una determinada población de muestra, recopiladas en un periodo de tiempo determinado (31).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

Población: “es el conjunto de individuos que presentan determinada característica o propiedad en común, que el investigador quiere analizar al realizar la investigación, y que satisfacen un conjunto predeterminado de criterios establecidos y definidos por el investigador” (32). La población a participar será un total de 150 usuarios que son atendidos en el servicio de emergencia del hospital Felipe Huamán Poma de Ayala durante los primeros 15 días mes de setiembre del 2021.

Criterios de inclusión.

Entre los criterios de selección de inclusión tenemos:

- Usuarios que acepten participar de forma voluntaria y firman la autorización del consentimiento informado.
- Usuarios que se atienden de ambos sexos mayores de 18 años.
- Usuarios que están en pleno uso de sus facultades mentales.
- Usuarios que están hospitalizados en observación y atendidos en emergencia.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no desean participar en el estudio
- Usuarios con patologías psicológicas o mentales.
- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios de otros servicios que no sean de emergencia del hospital de puquio

“La muestra viene a ser un subconjunto obtenido de la población de estudio y sobre todo para conocer el comportamiento de las variables cuantitativas se usará la siguiente formula del cálculo de la muestra, La población es finita” (33). La muestra estará conformada por 64 personas que se atienden en el servicio de emergencia del hospital Felipe Huamán Poma de Ayala, después de haber aplicado la fórmula que a continuación se detalla:

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

N = Total de la población (150)

Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{150x (1.96)^2x0.05x0.95}{(0,05)^2 (100-1) + (1.96)^2x0, 05x0, 95}$$

$$n = \frac{27,36}{0,4299}$$

n = 64

“El tipo de **muestreo** a utilizar es el muestreo probabilístico, a diferencia del no probabilístico, si nos permite controlar el error estándar, y en investigaciones de enfoque cuantitativo, llegar a obtener conclusiones globales, pues, tras analizar los datos recopilados, los resultados describirán el comportamiento de nuestra variable de interés de formas más objetiva, acercándonos a la realidad. Utiliza procedimientos de selección de tipo aleatorio es decir al azar” (34).

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio tiene como variable principal calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital de Puquio, siendo su naturaleza una variable cualitativa y se medirá en una escala ordinal.

Calidad de atención

•**Definición conceptual:** “La calidad es el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de la atención” (35).

•**Definición operacional:** la calidad debe ser completa en sus cinco dimensiones tanto en fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles aplicada mediante una encuesta del Modelo SERVQUAL modificado, y que consta de 22 ítems, para dicha evaluación.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Durante la recolección de datos, se utilizara la técnica de la encuesta, siendo así “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (36).

El instrumento a utilizar para la recolección de datos de la población y que nos ayudara a medir la variable calidad de atención, será el cuestionario de SERVQUAL Modificado, donde se analizara la percepción del usuario sobre calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Felipe Huamán Poma de Ayala. La misma que midió la calidad de atención en enfermería fue adaptado para aplicar a la población de estudio, conformado a su vez por 22 ítems, y distribuidos

en cinco dimensiones que son fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles .

Validez y confiabilidad: El cuestionario SERVQUAL fue establecido en el año 1989, por Parasuraman, Zeithaml y Berry, la adaptaron en el año 1998 para establecer una idea más clara de que significa, una herramienta para medir la calidad de atención frente al usuario que percibe y observa. En el Perú muchos investigadores han optado por usar esta herramienta y modificarlo de acuerdo al comportamiento de la población de estudio, siendo así han optado por utilizar una versión más actualizada propuesta por Rossana Redhead, en el año 2014 de lo cual fue llevada a validación por juicio de expertos, obteniendo una aceptación de 0,85 y la confiabilidad fue realizada a través de alpha de Cronbach con 0.90 de puntuación, por ello es confiable el instrumento para su aplicación. Su calificación oscila entre 22 como puntaje mínimo y 110 como máximo, eso quiere decir a mayor puntuación mejor calidad de atención percibida por el usuario. La escala de valoración se estima en calidad de atención media, calidad de atención baja y calidad de atención alta (37).

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se solicitará a la directora de la universidad María Auxiliadora mediante una solicitud de permiso, para realizar el trabajo en campo y aplicación de los instrumentos. Teniendo el documento se gestionará el respectivo permiso a la institución que dirige el director del Hospital Felipe Huamán Poma de Ayala, para el área de emergencia, y así poder abordar a los pacientes que acuden al servicio de emergencia. Sobre todo cumpliendo todos los criterios de inclusión y también exclusión para desarrollar el cuestionario.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recopilación de datos

La recolección de datos se realizará en los primeros 15 días consecutivos en el mes de setiembre del presente año, a cada usuario que es atendido en el servicio de emergencia, primero nos presentaremos como estudiantes de la

segunda especialidad y luego se dará a conocer el título del trabajo para pasar explicar los objetivos del estudio e invitarles a participar, así mismo se brindara el consentimiento informado para firmar su autorización. El llenado del cuestionario de cada participante será un tiempo de 15 minutos. Después de terminar los trabajos de campo se va proceder a verificar las fichas, teniendo en cuenta la calidad del llenado, que este completo para proceder a sumar la puntuación respectiva.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

El análisis estadístico de las variables de estudio, se utilizara las pruebas estadísticas existentes que nos ayuden a procesar la información mediante las frecuencias absolutas, relativas y medidas de tendencia central, también relacionar las variables de estudio. Los resultados consignados en la recolección de datos se va procesar en un soporte actualizado de paquete estadístico SPSS 21 de la última versión de una manera digitalizada y también en el Excel para la elaboración de los gráficos.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Los cuatro principios básicos de la bioética, será aplicada en nuestro trabajo: “El estudio sistemático de las dimensiones morales –incluyendo la visión moral, las decisiones, las conductas y las políticas– de las ciencias de la vida y del cuidado de la salud, usando una variedad de metodologías éticas en un contexto interdisciplinario”(38). Porque nos ayuda a respetar los principios de cada persona que se somete a un trabajo de investigación y así participar libremente.

- **Principio de autonomía.** Todo usuario es autónomo de decidir si participa o no en un estudio firmando su autorización y está en su derecho de abandonar cuando lo desee (39).
- **Principio de beneficencia.** El acto ético debe ser benéfico tanto para el agente como para el paciente. Culminando el estudio los resultados se darán a conocer

para beneficio de la población porque nos permitirá elaborar estrategias de mejora en la atención al usuario en el servicio (40).

- **Principio de no maleficencia.** Se trata de no infligir daño intencionalmente, este principio obliga a evitar el daño físico o emocional, en la aplicación de procedimientos o de intervenciones, por ello se concientizara al usuario que no habrá ningún riesgo que pueda dañar su integridad física (41).

- **Principio de justicia.** Es el valor relacionado con la idea de asignación de derechos y obligaciones, y oportunidades; todos los participantes tendrán el mismo trato y se actuara respetando sus valores y creencias (42).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
	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	x																
Búsqueda de referencias bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes				X	X	X	X	X												
Elaboración de introducción: Importancia y justificación de la investigación				X	X	X	X	X												
Elaboración de introducción: Objetivos de la de la investigación							X	X	X	x										
Elaboración material y métodos: Enfoque y diseño de investigación											x	X	X							

Elaboración de material y métodos: Población, muestra y muestreo												X	X	X	x					
Elaboración de materiales y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos													x	X	X	X				
Elaboración de materiales y métodos: Aspectos bioéticos														X	X	X				
Elaboración de materiales y métodos: Métodos de análisis de información														X	X	X				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																	X	X		
Elaboración de los anexos																	X	X		
Aprobación del proyecto																	x	x		
Trabajo de campo																	X	X		
Redacción del informe final: Versión 1																	X	X		
Sustentación de informe final																			X	X

3.2 Recursos financieros

MATERIALES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETP	TOTAL
Equipos							
1 laptops	S/.1400						S/1400.00
USB	S/. 28						S/28.00
Útiles de escritorio							
Lapiceros	S/.5					S/33	S/38.00
Lápiz						S/.10	S/.10.00
Tableros							S/.20.00
Hojas bond A4	S/.12					S/.36	S/48.00
Material Bibliográfico							
Libros	S/80				S/80		S/160.00
Fotocopias	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/30.00
Impresiones	S/.5	S/.5		S/.5		S/.50	S/65.00
Anillados						S/.20	S/20.00
Otros						S/.50	S/50.00
Movilidad						S/.20	S/.20.00
Alimentos	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/60.00
Llamadas	S/.15	S/.5	S/.5	S/.15	S/.15	S/.15	S/.70.00
Recursos Humanos							
Digitadora						S/30	S/30.00
Imprevistos		S/.40					S/40.00
TOTAL	S/1560	S/.65	S/.20	S/.35	S/110	S/.299	S/.2089.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIAS

- 1.-Organización mundial de salud, Servicios sanitarios de calidad [sede web] Washington: OMS 2020, [Acceso 16 setiembre 2021] disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- 2.-Cassiani S, Munar E, Umpierrez A, Peduzzi M, Leija C, La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Revista Panam Salud Pública [internet] 2020; [Acceso 16 setiembre 2021] vol. 44:e64.pag.1-2. Disponible en:
<https://doi.org/26633/RPSP.2020.64>
- 3.-Universidad internacional de la rioja, la calidad en salud y la satisfacción del paciente [sede web] España UNIR; 2021, [Acceso el 05 mayo 2022]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- 4.-Organización de las Naciones Unidas. Más enfermeras para los menos atendidos. [Sede web] Nueva York ONU; 2018, [Acceso 30 de mayo 2022] Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2018/05/1433532>
- 5.-Organización Panamericana de la Salud. Ampliación del rol de las enfermeras y enfermeros en la atención primaria de salud [Sede web] Washington OPS; 2018 [Acceso 05 de mayo 2022]. Disponible en:
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/34959>
- 6.-Banco mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo [Sede web] Washington 2018, [Acceso 10 mayo 2022] disponible en:
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- 7.- Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L .Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, revista SANUS [Internet] México 2020 [Acceso 22 de mayo de 2022] vol. 5 N° 14:Pag1-9. Disponible en:
<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- 8.-Beltrán G, Castañeda J, Herrera J, percepción en la calidad de la atención en pacientes de traumatología del hospital general zacatecas, revista

Ibnsina [Internet] México 2021 [Acceso el 16 de mayo 2022] Vol.12 Nº 2 pag 1-11. Disponible en: <https://doi.org/10.48777/ibnsina.v12i2.1083>

- 9.-Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá, [Internet] Colombia 2019 [Acceso el 16 de mayo 2022] vol. 6 Nº1, Pag.55–71. Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- 10.-Cobo E, Estepa K, Herrera C, Linares P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá, [Internet] Colombia 2018 [Acceso el 16 de mayo 2022] vol.5Nº 2 Pag.277–294.Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- 11.-Torres C, Salete M, Sepúlveda P. percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. Revista ingeniería industrial [Internet] Chile 2018 [Acceso el 18 de mayo 2022] vol. 17 Nº 2: Pág. 97-109. Disponible en: <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- 12.-Marialette del Pino V, Medina Alex, Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista Médica. Risaralda; [Internet] Chile 2018; [Acceso el 18 de mayo 2022] vol. 24 Nº2 pag.102-107. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6708344>
- 13.-Burgueño F, Rodríguez D, Cedillo C, Ordoñez C, percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Revista AVFT [Internet] Ecuador 2021, [Acceso el 16 de mayo 2022] Vol.40 Nº 7 pág. 704-710.Disponible en: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
- 14.- Suarez lima, Gabriel et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana Investigación Biomédica [Internet] ecuador 2019, [Acceso el 18 de mayo 2022] Vol.38, Nº.2, pag.153-169. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>

- 15.-Ruiz Ninapaytán, Miguel .Revisión sistemática de estudios de calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional [Tesis de maestría] Lima-Perú, Universidad cesar Vallejo 2020 [internet] Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50316#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20para%20establecimientos,atenci%C3%B3n%20es%20calificada%20como%20mala.>
- 16.- Paredes Claudia, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería [Internet] Perú 2020. [Acceso el 18 de mayo 2022] Vol. 9 N° 1. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVCEP_4a93fe3b1229a15fc871d176c68ef2bf
- 17.-Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Es salud II Vitarte. Revista Sociedad Perú Medicina Interna; [Internet] Perú 2018. [Acceso el 18 de mayo 2022] Vol. 31 N° 4 Pag.137-142. Disponible en:
<http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5/4>
- 18.-Donabedian, A “The quality of care: How can it be assessed?”, JAMA; vol. 260, pp. 1743–1748, 1988
- 19.-Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad en la atención en la prestación de servicios de salud de salud. [Sede web] Washington OPS 2021. [Acceso el 18 de mayo 2022] Disponible en:
<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABlica.-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
- 20.-Guerra Saldarriaga Blanca. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes-Paita. [Tesis de maestría] Perú 2022.Universidad Cesar vallejo [Internet] [Acceso el 20 de mayo 2022] Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80489/Guerra_SBEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 21.-Macias S, Sampin k, Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado, [tesis licenciatura] Guayaquil-ecuador, universidad de Guayaquil facultad de ciencias médicas carrera de enfermería, [Internet] 2021 [Acceso el 20 de mayo 2022] Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58455>
- 22.-Guillen M, Zambrano E, Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019. [Tesis licenciatura] Guayaquil-Ecuador. Universidad estatal península de Santa Elena. [Internet] 2019 [Acceso el 20 de mayo 2022] Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5339>
- 23.- Fariño J, Gómez Y, Calidad de atención del personal de enfermería según la percepción de pacientes asistidos en el centro de salud San Antonio. [Tesis licenciatura] Ecuador, Universidad estatal península de Santa Elena. [Internet] 2021 [Acceso el 24 de mayo 2022] Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6442>
- 24.-Pumayally E, Flores S, Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa. [Tesis de Segunda especialidad] Perú. Universidad nacional de Ucayali [Internet] 2020 [citado el 24 de mayo 2022] Disponible en: <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5176>
- 25.-Roque Natividad, J. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, hospital regional Huacho. [Tesis de licenciatura] Perú. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión [Internet] 2021 [Acceso el 30 de mayo 2022] Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5796>
26. Torres O, Rosado G. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. [Tesis de Maestría] Perú. Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2015 [Acceso el 30 de mayo 2022] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21990>

- 27.- Inguil Chavarri M, Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital en Trujillo. [Tesis de Maestría] Perú. Universidad Nacional de Trujillo [Internet] 2021 [Acceso el 30 de mayo 2022] <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18110>
- 28.-Barrantes R. Investigación. Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto [Internet] San José, Costa Rica EUNED, 2014 [Acceso 30 de mayo del 2022] Pag.118.Disponible en:
<https://investigaliacr.com/investigacion/los-disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo/>
- 29.-Arias Gonzales J, Covinos gallardo M, diseño y metodología de la investigación. Primera edición, Arequipa-Perú. Edit. Enfoques CONSULTING EIRL, Perú 2021.Disponible en:
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- 30.-Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Revista *Recimundo* [internet] Ecuador 2022. [Acceso el 30 de mayo 2022] Vol. 4(3) Pág. 163-173. Disponible en:
URL:<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- 31.-Milena Rodríguez F, diseño de investigación de corte transversal. Revista médica sanitas [internet] Colombia 2018 Vol. 21 (3) pag.141-147. [Acceso el 30 de mayo 2022] Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- 32.-Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado, C. Baptista-Lucio, P. Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación México 2014 6ª ed., pp. 170-191.
- 33.-Dr. Mario Herrera Castellanos Docente Postgrado de Pediatría Hospital Roosevelt fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas [Acceso 07 de agosto 2021] disponible en:
<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

- 34.-Soto Abanto, S. E. (2018). ¿Qué tipo de muestreo se debe utilizar en una tesis? [Acceso 05 de agosto 2021] Disponible en: <https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- 35.- Donabedian Avedis. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. [Internet] México.2015 [Acceso el 10 de agosto 2021] disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- 36.-Garcia M, Ibáñez J, Alvira F. La encuesta: El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. [Internet] Madrid 1993; p. 141-70. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- 37.- Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo [Tesis de Maestría] .Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet] Perú 2015 [Citado el 10 de setiembre 2021] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>
- 38.-Warren Thomas Reich. Encyclopedia of Bioethics. Vol.3. ed. Rev. Nueva York: Mac Millán; 1995.
https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
- 39.-Ontano M, Mejía A, Avilés M. Principios bioéticos y su aplicación en las investigaciones médico-científicas. Revista Científica Ciencia Ecuador [Internet] Ecuador 2021 [Acceso el 10 de setiembre 2021] Vol.3 (3) Pág. 9-16. <https://doi.org/10.23936/rce.v3i3.27>
- 40.-Piscoya Arbañil J. Principios éticos en la investigación biomédica Rev. Soc. Perú Med Interna [Internet] 2018; [Acceso 18 setiembre 2021] 31(4):159-164.Disponible en: <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20159-164.pdf>
- 41.- Martín Manjarrés, S .Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación, Rev. Enfermería en cardiología [Internet] 2013 [Acceso 18 setiembre 2021]; vol. 1 pág. 27-30. Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
- 42.-Riquelme-Abreu I, Álvarez-Guerra S, Ramos-Rodríguez V, Saborido-Martín L, González-Hernández Z. Breves consideraciones sobre la bioética en la

investigación clínica. Revista Cubana de Farmacia [Internet] 2016 [Acceso 18 setiembre 2021]; Vol.50 (3) Disponible en:

<http://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/47>

- 43.-Zamora Godoy Miriam, Calidad de atención de enfermería en emergencia de la Clínica Divino Niño de Jesús durante la pandemia COVID-19, Lima-2021. [Tesis de licenciatura] Perú, Universidad María Auxiliadora [Internet] 2021 [Acceso el 30 de mayo 2022] Disponible en: <https://www.repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/769>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	Tipo de variable: Cualitativa Escala de medición: ordinal	"La calidad de atención viene a ser el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenidos en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención" (35).	la calidad debe ser completa en sus cinco dimensiones tanto en fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles, aplicada mediante una encuesta del Modelo SERVQUAL modificado, y que consta de 22 ítems, para dicha evaluación.	Fiabilidad	Oportunidad de la atención -Continuidad y orden -Interés en la resolución de problemas -Cuidado en el registro de información	Ítems: 1,2,3,4,5.	Baja (22-51) Media (52-81) Alta (82-110)	Nunca = (1) Casi nunca= (2) A veces = (3) Casi siempre = (4) Siempre= (5).
				Capacidad respuesta	-Tiempo de espera -capacidad resolutoria -atención oportuna	Ítems: 6, 7, 8, 9, 10, 11,12.		
				Seguridad	-Vocación - Profesionalismo -Credibilidad	Ítems: 13, 14,15.		
				Empatía	-Amabilidad en la atención -atención individualizada -comprensiva	Ítems: 16,17,18,19, 20,21.		
				Aspectos tangibles	- Comodidad de camas -Presentación personal -Estado físico de instalaciones -Limpieza de instalaciones	Ítems: 19,20,21,22.		

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION SERVQUAL MODIFICADO
(QUALITY SERVICE)**

I.PRESENTACIÓN: Buenos días, soy la estudiante de la segunda especialidad de enfermería en emergencias y desastres de la Universidad María Auxiliadora, estoy realizando un estudio, cuyo objetivo es: **Determinar la calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia del hospital de puquio-Ayacucho 2021.**

II.INSTRUCCIONES GENERALES:”El cuestionario tiene 22 preguntas y para lo cual deberá usted de marcar con una X, la respuesta que elija. Donde la puntuación se detalla a continuación:

Nunca = (1)

Casi nunca= (2)

A veces = (3)

Casi siempre = (4)

Siempre= (5).

a) Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

b) Estado civil:

Soltera ()

Casado ()

Conviviente ()

c) Edad:.....

Dimensión fiabilidad		1	2	3	4	5
1	El personal de enfermería le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la atención de la consulta.					
2	La atención realizada por el profesional de enfermería, se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realiza respetando el orden de la programación y llegada.					
4	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad					
Capacidad respuesta		1	2	3	4	5
6	La atención en el staff de enfermería es rápida					
7	La indicación del personal de enfermería para los análisis de laboratorio es entendible					
8	La información respecto a exámenes externos es entendible por parte del personal de enfermería					
9	La atención en los consultorios es rápida					
Dimensión seguridad		1	2	3	4	5
10	Durante su atención se respeta su privacidad					
11	La enfermera le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
12	El personal de enfermería le brinda el tiempo necesario para las preguntas sobre su problema de salud					
13	El personal de enfermería que atiende su problema de salud le inspira confianza					
Dimensión empatía		1	2	3	4	5
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					
15	La enfermera que lo atendió mostro interés en solucionar su problema de salud					
16	Usted comprende la explicación del personal de enfermería sobre el problema de salud que usted presenta					
17	Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brindo sobre el tratamiento recibido, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brindo sobre los procedimientos y análisis que lo realizaron					
Dimensión aspectos tangibles		1	2	3	4	5
19	Los carteles señalización de lugar de consulta son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	Al momento de la consulta cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención					
22	Los consultorios y la sala de espera son limpios y cómodos.					

El cuestionario fue modificado (43).

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

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 atención de enfermería del servicio de emergencia del hospital de puquio-Ayacucho 2021.

Nombre de los investigadores principales: **Jesús Solórzano Carmen Vilma,**

Propósito de mi estudio: Determinar la calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia del hospital de puquio-Ayacucho 2021.

Beneficios por participar: usted conocerá los resultados de la investigación ya que se entregara una copia a la institución para analizar y mejorar la calidad de atención que brinda los profesionales de la salud.

Inconvenientes y riesgos: no habrá ningún riesgo, al responder el cuestionario.

Costo por participar: no pagara nada por colaborar. **Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede abandonar el estudio en cualquier momento que desee.

Consultas posteriores: Si usted tiene preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a mi persona.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al....., Presidente del Comité de Ética de la....., ubicada en la....., correo electrónico:

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, debidamente para participar 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
Jesus Solórzano Carmen Vilma	
Nº de DNI	
41360478	
Nº teléfono móvil	
999038035	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Jesus solorzano Carmen Vilma	
Nº de DNI	
41360478	
Nº teléfono	
999038035	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

.....

Firma del participante

Anexo D: Hoja De Informe De Similaridad

TRABAJO ACADEMICO

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	7%	1%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
4	uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%