



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

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES DEL AREA DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL EMERGENCIAS ATE VITARTE
LIMA – 2022”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL
TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA
DE EMERGENCIA Y DESASTRES**

AUTOR:

LIC. ECHABAUTIS PALOMINO, MARIA

<https://orcid.org/0000-0002-2946-8462>

ASESOR:

MG. FAJARDO CANAVAL, MARÍA DEL PILAR

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

LIMA – PERU

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

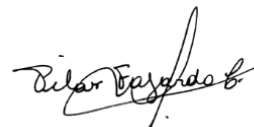
Yo, ECHABAUTIS PALOMINO MARIA ,con DNI **21563850** , en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES, grado o título profesional que corresponda) de título “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DEL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EMERGENCIAS ATE VITARTE ”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**¹ que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 16 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

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



ECHABAUTIS PALOMINO MARIA
(DNI del autor)



MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL
PILAR
(DNI del asesor)

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

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

INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

ENTREGA 2

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uch.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Wiener

Trabajo del estudiante

1%

8

Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades

Trabajo del estudiante

1%

9

1library.co

Fuente de Internet

			1 %
10	repositorio.unimagdalena.edu.co:8081	Fuente de Internet	1 %
11	core.ac.uk	Fuente de Internet	1 %
12	tesis.pucp.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
13	intra.uigv.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
14	www.slideshare.net	Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.unheval.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
16	repositorio.upse.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
17	Submitted to Universidad Católica de Santa María	Trabajo del estudiante	1 %
18	www.bancomundial.org	Fuente de Internet	1 %

Índice general

INTRODUCCION	9
MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS	31

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables.....	31
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	32
Anexo C. Consentimiento informado y/o Asentimiento informado.....	35

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de atención de enfermería en pacientes del área de emergencia del hospital de Emergencia de Ate Vitarte 2022.

Materiales y método: El enfoque a utilizarse será cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal; en una muestra de 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital emergencia Ate Vitarte; la técnica empleada para la recolección será la encuesta y el instrumento el cuestionario SERVQUAL, que mide la calidad de atención en enfermería, el cual está conformado por 22 ítems y agrupados en 5 dimensiones.

Resultados: Los resultados se presentarán en tablas y gráficos estadísticos, se utilizarán las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo.

Conclusiones: La investigación aportara información valiosa para mejora en la calidad de atención en los estándares de atención y buscar estrategia de cambio en beneficio de los usuarios que se atienden en la institución.

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

ABSTRACT

Objective: Determine the quality of customer service from nurses who work at Ate Vitarte Hospital in the emergency area in 2022.

Material and methods: The present academic research has a quantitative approach, its design is not experimental, it is descriptive with transversal cuts. The study sample consisted of 80 patients who were attended to at Ate Vitarte Hospital in the emergency area. For data collection it will use the survey and SERVQUAL questionnaire as instrument which consist by 22 items divided in 5 dimensions. **Results:** The results will show through charts and statistics and also for the quantitative approach it will use the measure. **Conclusion:** The present academic research will bring valuable information to get better results on the customer service and look for the best strategy on the benefit of the patients who get attendees at the hospital

Key words: Quality of the service, user, nurse (DesCS)

INTRODUCCION

Según la Organización Mundial de la salud (OMS).2021, ha reportado que en el mundo la fuerza laboral en salud para enfrentar la pandemia ha sido representado por el personal de enfermería que con un total de 69% de profesionales en primera línea; entre los meses de enero a febrero del 2021, se han dado a conocer 1005 ataques al personal de enfermería en el que 198 casos resultaron en muertes, repercutiendo lamentablemente en la calidad de atención del personal de enfermería (1).

Las estructuras esenciales necesarias para lograr una calidad de atención a los usuarios, en el sector salud, a nivel mundial son insuficientes, según declaración de la OMS, en el año 2020, se tuvo que 1 de cada 8 centros sanitarios, no cuenta con abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no cuenta con servicio de saneamiento, 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones para lavarse las manos en el lugar de la atención (2).

En España.2022, han reportado de la calidad de atención; hay más de ocho millones y medio de personas mayores de 65 años. El 70% de ellas tiene enfermedades crónicas, con una media de cuatro enfermedades por persona. Las personas mayores se han tenido que enfrentar a barreras adicionales como el nuevo modelo de atención telefónica o el sistema de citas por internet (3).

Así mismo tenemos en el mundo 28 millones de profesionales de enfermería, que representan el 56% de profesionales de la salud, que se encuentran en los establecimientos sanitarios, tenemos que son las enfermeras que están mas tiempo en contacto directo con los pacientes, por lo que debemos dar más énfasis a la calidad del cuidado de enfermería en la aplicación de sus conocimientos, habilidades y destrezas para la pronta recuperación de los pacientes (4)

En un estudio realizado en España en el 2020, los investigadores concluyeron que las enfermeras tienen múltiples responsabilidades, en pacientes según la patología que presentan y los cuidados que brinda condiciona el pronóstico de la persona enferma, en el caso de un paciente politraumatizado, una mala movilización, una incorrecta administración de su medicamento o un mal control del dolor, puede tener desenlaces fatales y/o secuelas que empeorarían su calidad de vida y de sus familiares, concluyendo que la calidad del cuidado de la enfermera es muy importante (5).

Por otro lado, en una investigación realizada en ocho países del Caribe y África, con mortalidad alta, la calidad de atención de salud materno infantil resultaron ser poco eficaces, el 28% relacionado al cuidado prenatal, el 26% relacionados a los servicios de planificación familiar, el 21% en la atención del niño enfermo (6).

En “Colombia Borre y Vega, realizaron un análisis de la situación sobre la calidad de atención percibida por el personal de enfermería donde evidenciaron que el 78% de pacientes presentaron niveles altos sobre la calidad de atención, 17% niveles moderados y 4% niveles bajos (7).

En Colombia 2020. En una clínica privada de Barranquilla, realizaron una investigación donde, el nivel de atención y satisfacción por parte de los pacientes es del 58.5% alto en las mujeres y 41.5% en los hombres, demostrando deficiencias en la continuidad de los cuidados durante la pandemia, respecto a la atención recibido (8).

Así mismo en un estudio realizado en Chile en el 2018, sobre calidad de atención, dio que el nivel de atención global que prestan las enfermeras es medio, y que son los usuarios mayores de 45 años que presentaron un nivel de satisfacción mayor en relación a las personas menores de 19 años (9).

Otro estudio realizado en Ecuador en el 2018, donde se utilizó el instrumento SERVQUAL, se tuvo como resultado que la calidad de atención percibida por los usuarios que participaron en el estudio, fue de 48% siendo la satisfacción de

nivel medio, lo que significa que la satisfacción percibida por los usuarios fue de nivel medio (10).

En el Perú según Ministerio de salud (MINSA) en el 2020, se realizó un estudio en establecimientos públicos sobre satisfacción de la calidad de atención en consulta externa, se obtuvo en MINSA es de 44.6% y en ESSALUD es de 71.7%, en nivel de atención primario, la calidad de atención es calificada como mala, debido a las zonas alejadas geográficamente con un 72.5% (11)

En un estudio realizado en el año 2020, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se evidencio que la calidad de atención en la población estudiada fue satisfactorio con un 60,3%; las dimensiones de seguridad y empatía fueron las que tuvieron un mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, por otro lado en las dimensiones de aspectos tangibles se obtuvo un nivel de 11% insatisfacción; por lo que se recomendó que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora en los servicios que oferta, con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad (12).

En otro estudio realizado en el Hospital Subregional de Andahuaylas, se obtuvo que el 25% encuentran con una satisfacción adecuada, el 70 % una satisfacción media y un 5% una satisfacción mala, concluyendo que se debe dar mayor énfasis en las políticas de calidad que protejan la salud de los pacientes (13).

Así mismo en una clínica privada en Lima, se realizó un estudio sobre satisfacción en la atención de enfermería, se tuvo como resultado que el 52,4% de pacientes manifestaron tener un nivel medio de satisfacción, respecto a la atención recibida, el 25,7% manifestó una satisfacción baja, mientras que el 21,9% percibió una satisfacción alta (14).

En su reporte sobre calidad de atención, SUSALUD en su anuario estadístico 2019, informo que resultaron en una sanción con multa 27 IPRESS, de las cuales 44.4% pertenecen al sector privado y 55.6% al ámbito público; dentro de las razones principales se tuvo la postergación injustificada en el acceso de los usuarios a las prestaciones de salud (15).

De lo anterior se evidencia que la calidad de atención de enfermería es un problema de Salud Pública a nivel Mundial, América Latina y Nacional, por lo que debemos realizar un abordaje en el tema, dando énfasis en el recurso humano de enfermería y sobre el trato humanizado que son los pilares en la atención de calidad que debe recibir todo usuario que acuden a un establecimiento de salud sea estatal o privado.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMNS), la calidad a la atención como, “El conjunto de servicios que se ofrece al usuario, así como las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda población” (16).

Donabedian (17), define la calidad de la atención en salud, como “El alto nivel de excelencia profesional, acompañado del uso eficiente de los recursos, minimizando el riesgo para los pacientes, hacia un alto grado de satisfacción para el cliente”. “Por ello sugiere, que la calidad es una propiedad y un juicio sobre, alguna unidad en el marco de la atención, técnica o interpersonal la cual se puede precisar la” atención. “La calidad de atención técnica, es aquella que se funda en aplicar el conocimiento globalizado, de tal forma que se brinde el máximo bienestar para la salud.

El grado de la calidad de atención, es definido en la medida que la atención prestada sea capaz de satisfacer la necesidad del usuario, así como alcanzar un equilibrio entre los riesgos y beneficios. Es necesario considerar el trato humanizado que realiza el profesional de enfermería y es el que diferencia de otros profesionales, el nivel afectivo, la actitud y compromiso para ofrecen una excelente atención mostrando siempre una actitud empática a la hora de entablar comunicación con el usuario (18).

La calidad de atención en enfermería, se encuentra enlazado en algo que va más allá del cumplimiento de diversas funciones que comprenden el rol del profesional para el cuidado de los pacientes, sino que también están relacionados al recurso científico, la toma de decisiones y la realización de

acciones que estén dirigidas a las necesidades del paciente. Esto mismo comprende las acciones necesarias en (19).

Las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería, considera la Fiabilidad: tiene que tener competencia profesional, mostrar un interés para resolver el problema aplicando sus conocimientos científicos. La capacidad respuesta: sus habilidades del profesional, y su actuar de inmediato para resolver el problema o la emergencia e inquietudes del usuario en el momento. La Seguridad: se valora la destreza en su accionar, su educación, y credibilidad. La Empatía: el enfermero valorara los sentimientos y emociones de forma individual para entender la necesidad del paciente. Y por último tenemos los Aspectos tangibles: 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)

Sobre las teorías de enfermería, que se identifica con nuestra investigación, es la teoría de Watson, la cual sostiene que la calidad de atención está ligado al arte de cuidar, por lo que se debe otorgar un cuidado holístico, ya que el ser humano es un ser único y debe recibir un cuidado en todas sus dimensiones; y un compromiso moral, proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica (21).

Zambrano y colaboradores (22) Ecuador en el año 2020, realizo un estudio titulado “Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval”. El estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, en una muestra de 167” participantes. “En cuanto a los resultados se evidencia que el 95,8% de los encuestados han acudido por primera a un centro de salud, el 94,6% reconoce que la atención brindada alcanza un nivel de satisfacción elevada; y se observó una percepción positiva sobre la atención recibida por el personal de” enfermería. “Finalmente se concluye determinando que la percepción de los pacientes es muy positiva sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.

Menéndez (23) Ecuador en el año 2019, realizo la investigación; “Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución

Hospitalaria Pública de Ecuador”. Fue un estudio descriptivo, de corte transversal; en una muestra de 35 participantes. “En cuanto a los resultados la calidad de la atención fue evaluada como mucho mejor en un total del 40% de la población, dimensión de confianza alcanzó un 54,3% de aceptación, y en la dimensión empatía el 22,9%” de aceptación. “Finalmente se concluye determinado que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor resultaron alcanzar altos porcentajes, tales como en la dimensión aspectos tangibles, recurso de material y confianza.”

Torres y colaboradores (24) México en el año 2020, desarrollaron una investigación cuyo título fue “Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE – Mérida”. “Se aplicó un análisis de enfoque cuantitativo, descriptivo, con corte transversal; en una muestra de 60” participantes. “Los resultados encontrados demostraron que, la percepción sobre la atención recibida fue satisfactoria en, el 85% de los pacientes refirió que mejor y mucho mejor de los que esperaban. Finalmente se concluye que más de la mitad de los pacientes percibe como mucho la calidad de atención de enfermería, y la dimensión con más alto porcentaje de aceptación fue la de trato personalizado que brinda el personal de enfermería.

Marcelo (25) Perú en el año 2019 en su tesis titulada: Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima 2019; se propuso determinar la relación entre los constructos; calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente; para su metodología realizó un estudio correlacional, transversal; con una población de 120 hospitalizados, utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. Se obtuvo como resultado la confirmación de correlación positiva significativa entre las variables estudiadas con una correlación de 0.878. Por ende, concluye que existe relación +/- entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, lo cual puede interpretarse que a mejor condición de los componentes del cuidado se tiene mejor satisfacción.

Ramos (26) Perú en el año 2019 realizó un estudio “Calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una Clínica Privada”. Para esto se diseñó un estudio

cuantitativo, de tipo observacional, correlacional, descriptivo, de corte transversal; en una muestra de 123 participantes. En los resultados el 23,0% de la muestra presento una alta calidad de atención, el 58,0% media y el 19,0% baja. “En las dimensiones de la calidad; fiabilidad de 49,0%, capacidad de respuesta de 48,0%, seguridad de 56,0%, empatía de 52,0% y aspectos tangibles de 57,0%. Se evidenciaron relaciones de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la calidad de servicio con la” satisfacción. “Finalmente se determina que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la clínica privada.

Mori (27) Moyobamba Perú en el año 2017, realizo un estudio “Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1”. con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional; en una muestra de 381” participantes. En los resultados en cuanto a la calidad de atención recibida el 15% refieren que fue excelente y un 59% una calidad de atención a nivel medio. Por otro lado, en cuanto al nivel de satisfacción, 14% reportaron estar satisfechos y 25% insatisfechos. “Finalmente se concluye que existe relación entre las variables de estudio, pues ambas variables son independientes de sí mismas ($p= 0,000$; $< 0,005$).

Roque y colaboradores (28) 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. Metodología fue: un enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 125 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y cirugía, una muestra de 54 pacientes. Los resultados fueron: de medicina y cirugía, el 53.7% presentan una percepción medianamente favorable, el 40.7% presenta una percepción favorable y un 5.6% desfavorable.

La presente investigación, se da a conocer la justificación teórica, ya que según la validez y confiabilidad el instrumento, se darán a conocer datos objetivos en base a los resultados de la investigación, los mismos que será importantes para elaborar cambio de conductas positivas en bien de la calidad de atención en

enfermería. En el ámbito práctico el estudio justifica su desarrollo, proporcionando información actualizada que permita implementar estrategias para adoptar actitudes y cambios en lo que concierne a una atención de calidad hacia una visión holística que permita cubrir las necesidades del usuario. En cuanto a la relevancia social, se sustenta en que la investigación es importante para la sociedad y que los resultados permitan brindar una atención de calidad, enfocados en todas las dimensiones de la persona. Metodológicamente se justifica. La síntesis de la investigación representa los instrumentos, conceptos y antecedentes para que se realicen futuros estudios. Además, que servirá para mejorar la calidad de atención.

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la calidad de atención de enfermería en pacientes del área de emergencia del hospital de Emergencia de Ate Vitarte 2022.

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se medirá a la variable mediante el análisis estadístico. En cuanto, al diseño metodológico de investigación, un estudio no experimental, ya que la variable será estudiada sin ser manipulada, para luego ser analizada. Y la secuencia de corte será transversal, ya que el recojo de la información se realizó en un solo momento. Descriptivo, porque la variable fue estudiada y analizada según su naturaleza, sin ser manipulada (29).

2.2 POBLACIÓN

La población de la presente investigación está constituida por todos los pacientes que acuden a recibir atención en el servicio de emergencia del hospital Emergencias Ate Vitarte. Según la oficina de estadística del hospital es un promedio de 500 pacientes al mes. Para lo cual el estudio será la población que acude durante la primera semana en el mes de noviembre 2022, siendo 125 usuarios.

Criterios de Inclusión se consideraron, a todo aquel usuario mayor de 18 años que haya recibido atención durante las últimas 24 horas, pacientes que no presentaron impedimento físico, mental y verbal, y que hayan aceptado su participación a través del consentimiento informado.

Criterios de Exclusión, pacientes que este no sensorio comprometido, menores de edad, y que no deseen participar de la investigación.

La muestra es censal, se trabajará con el total de la población que acude en la primera semana del mes de noviembre del 2022 que son 80 usuarios.

2.3 VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables de estudio: Calidad de atención en personal de enfermería, la misma que es de tipo de cualitativa, y según escala de medición de origen ordinal.

Definición conceptual: Para la Organización Mundial de la Salud (OMNS), la calidad a la atención como, “El conjunto de servicios que se ofrece al usuario, así como las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda población” (16).

Definición operacional: Percepción que tiene el usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital de Emergencia Ate Vitarte con la atención recibida por el profesional de enfermería, el cual será medida a través del cuestionario SERVQUAL 22 ítems hacen referencia las 5 dimensiones de evaluación de la calidad de atención.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizara es la encuesta, que permitirá obtener datos de los usuarios cuyas opiniones impersonales serán de interés para los investigadores (30)

Para evaluar la calidad de atención, instrumento que se utilizará será el cuestionario SERVQUAL (Quality Service), la misma que medirá la calidad de atención en enfermería, este fue adaptado para la aplicación en la población de estudio, conformado por 22 como puntaje mínimo y 110 como puntaje máximo. El cuestionario SERVQUAL Fue diseñado por Parasuraman en el año 1989, y en el año 1998 es adaptado por Zeithaml y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por organización. además, considerado un instrumento para medir la calidad de atención, contempla cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento contrasta lo que el usuario espera del servicio al que consulta con lo percibe de este (31).

Cabe mencionar que el SERVQUAL fue validado por primera vez en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios. En el Perú muchos investigadores han optado por usar la herramienta y modificarlo de acuerdo al comportamiento de la población en estudio, por eso mismo se optado por utilizar una versión más actualizada propuesta por Rossana Redhead, en el año 2014 (32)

Validez y Confiabilidad:

El instrumento SERVQUAL fue llevada a validación por juicio de expertos obteniéndose una aceptación del 0,85 y la confiabilidad fue realizada a través del Alpha de Cronbach con una puntuación de 0,90, siendo el instrumento confiable para su aplicación. Asimismo, el instrumento SERVQUAL modificado y revalidada por el ministerio de salud en el año 2012, quien lo presento como instrumento de medición en la guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y servicios Médicos, consta de 22 items de expectativas y de 22 items de percepciones. (33)

La validez y confiabilidad del instrumento fue verificada por Torres, en su tesis desarrollada para optar el título profesional de licenciada de enfermería titulado “calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José 2021 cusco, Perú”. La validez del instrumento se obtuvo mediante la prueba denominada juicio de expertos los cuales estuvieron conformados por cuatro enfermeras que ejercen labor asistencial, docencia y administrativo a través de la medida índice de kappa, obteniendo un resultado de 66.86%. Asimismo, para la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba de piloto donde participaron 20 pacientes, después se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, obtuvo una confiabilidad global de 0.80 y 0.84 para percepción y expectativa. (34)

Además, este instrumento de medición fue elaborado por escala tipo Likert en el cual cada item podrá ser utilizada algunos de los 7 criterios; 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, donde la 1 es la menor calificación y 7 la máxima. Con respecto a su aplicación puede hacerse de manera individual. La duración de tiempo para resolver y llenar el cuestionario será de 30 minutos. (35)

2.5 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para la ejecución de la investigación se solicitará a la directora de la Universidad María Auxiliadora un documento de presentación, para solicitar la autorización, la cual será dirigida al director del Hospital Emergencia Ate Vitarte. Asimismo, se coordinó con la jefa del área de emergencia, para el permiso correspondiente para la aplicación del instrumento en la Institución prestadora de Salud.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se realizará la primera semana del mes de noviembre del presente año. Donde a cada usuario que se encuentre en el servicio de emergencias se les explicará el objetivo de la investigación y firmará voluntariamente el consentimiento informado. El llenado del cuestionario tendrá una duración de 15 a 20 minutos como promedio. Luego de terminar el trabajo de campo se verificará el llenado de cada una de las fichas, que se encuentre completo y se procederá a la sumatoria de la puntuación respectiva.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS,

Los datos obtenidos serán sometidos a un análisis, las respuestas de cada participante, y se llevará a cabo un proceso de almacenamiento de los datos recogidos en el programa Microsoft Excel, en donde serán codificados, luego estos serán trasladados al programa estadístico SPSS versión 25, para su posterior análisis.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se utilizarán los cuatro principios éticos:

Principio de Autonomía: Es la capacidad para darse normas a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas, todas las personas deben ser tratados como seres autónomos (36)

Principio Beneficencia: se trabajó en mayor beneficio posible para el usuario, respetando el derecho de participar o no en el estudio; siendo tratados con amabilidad, empatía y respeto (37).

Principio de No maleficencia: este principio se trata de no hacer daño al paciente. Para ello en la práctica se debe evitar hacer daño mediadamente durante la realización de procedimientos de enfermería.

Principio de Justicia: Los participantes fueron tratados con respeto, cordialidad e igualdad, sin preferencias o discriminación de raza o religión (38).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema																								
Búsqueda bibliográfica vía internet de los repositorios																								
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes.																								
Construcción de la sección introducción: referente ala importancia y justificación de la investigación																								
Determinar y enunciar los objetivos de la investigación dentro de la introducción																								
Definición de la sección material y métodos: Enfoquey diseño de investigación.																								
Determinación de la Población, muestra y muestreo.																								
Elección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos																								
Elaboración de la sección material y métodos: aspectos bioéticos.																								
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																								
Elaboración de aspectos administrativos de estudio.																								
Elaboración de anexos.																								
Evaluación antiplagio - TURNITING																								
Aprobación de proyecto.																								
Sustentación de proyecto																								

3.2. RECURSOS FINANCIEROS

MATERIALES	2021							2022			TOTAL
	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	
Equipos:											
Computadora portátil	S/ 3,500										S/ 3,500
USB 64 Ghz	S/ 30										S/ 30
Útiles de escritorio											
Lápiz								S/ 16			S/ 16
Lapiceros	S/ 5							S/ 5			S/ 10
Tableros								S/ 180			S/ 180
Papel Bond A4		S/ 16						S/ 16			S/ 32
Material bibliográfico											
Libros	S/ 80	S/ 80	S/ 20	S/ 40							S/ 220
Fotocopias	S/ 5	S/ 10	S/ 5	S/ 10	S/ 10	S/ 5	S/ 10		S/ 15	S/ 50	S/ 120
Impresiones	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10		S/ 60	S/ 20	S/ 50	S/ 190
Espiralado									S/ 20	S/ 50	S/ 70
Otros											
Movilidad									S/ 50	S/ 50	S/ 100
Alimentos	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 100	S/ 40	S/ 40	S/ 460
Telecomunicaciones	S/ 15	S/ 15	S/ 15	S/ 15	S/ 15	S/ 15	S/ 15	S/ 15	S/ 15	S/ 15	S/ 150
Recursos humanos											
Digitadora	S/ 50									S/ 100	S/ 150
Imprevistos		S/ 100		S/ 100		50		100	50	100	500
TOTAL	S/ 2,735	S/ 271	S/ 90	S/ 215	S/ 75	S/ 120	S/ 65	S/ 492	S/ 182.80	S/ 405	S/ 5,700

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De Bortoli S, Munar E, Umpiérrez 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". [Rev. Panam. Salud Pub]. [revista en internet] 2020 [acceso 18 de octubre de 2022]. Disponible en:
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
2. Organización mundial de la salud (OMS). Y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Revista en internet] 2020 [acceso 10 de abril 2022]. Disponible:
<https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
3. Organización Mundial de Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [sede web]. Agosto 2020 [acceso 8 octubre 2022]. Disponible:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. 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 2022]. Disponible en:
<https://doi.org/26633/RPSP.2020.64>
5. García Pereira S. "Manejo enfermero del paciente politraumatizado adulto en las Unidades de Cuidados Intensivos". Universidad autónoma de Madrid [internet] 2020 [citado 14 de mayo del 2022] Disponible:
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/691491/garcia_pereira_sara.pdf?s equence=1&isAllowed=y

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 20 mayo 2022] disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/lowquality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costsglobally>
7. Borré Ortiz Yeis Miguel, Vega Vega Yolanda. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc. enfermo [Internet]. 2014 [citado 2022] Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>.
8. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Universidad La Sabana. 2015; [Revista internet] acceso 2022]. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925>
9. Arango L y colaboradores. "Importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell. [Tesis de Grado]. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio; 2020] citado noviembre 2022. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18145>
10. Suarez lima, Gabriel et. 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>

11. 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] Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
12. Febres R, Mercado M. "Satisfacción de usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú. Rev. Fac Med. Hum [revista en internet] 2020 [acceso 3 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
13. Salgado M, Mary G. calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas-Perú. [internet]2020 [revisado 12 de junio 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57454>
14. Quispe E, Zamora G. en su tesis para optar licenciada en enfermería. Calidad de Atención de Enfermería en Emergencia de la clínica divino niño de Jesús durante la pandemia COVID -19, Lima. [internet] 2022 [Revisado setiembre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/769/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Internet]. Lima, 2019 [Consultado el 04 de enero del 2022]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf
16. Organización Mundial de la Salud OMS. Calidad del cuidado [sede Web]. Ginebra: OMS; 2021 [acceso 25 de mayo 2022] [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/17-11-2021-higiene-manos-salva-vidas>

17. 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 2022] disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentesconceptos-de-calidad-en-salud/>
18. Yaritza L. y colaboradores; El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. [internet] Rev.nº5. vol.99. cuba .2020] citado el19 noviembre 2022 disponible en: <http://www.revincientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3086>
19. Angulo y colaborador. Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017] ACCESO el 22 de octubre del 2022]. Disponible en: https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-g_mez
20. 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° Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVCEP_4a93fe3b1229a15fc871d176c68ef2bf
21. -Beltrán G, Castañeda J, Herrera J, percepción en la calidad de la atención en pacientes de traumatología del hospital general zacatecas, revista 27 Ibsina [Internet] México 2021 [Acceso el 16 de mayo 2022] Vol.12 N° 2 pag 1-11. Disponible en: <https://doi.org/10.48777/ibnsina.v12i2.1083>
22. Zambrano Arias EY, Vera Rodríguez T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Rev. Publicando [Internet]. 26 de junio de 2020 [citado 5 de diciembre de 2022];7(25):64-72. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

23. Menéndez R, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, Delgado J. "Quality of nursing care perceived by Hospitalized patients in a Public Hospital in Ecuador. Rev Dom Cien [revista en internet] 2020 [acceso 28 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/html>.
24. 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 12 de mayo 2022] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21990>
25. Marcelo Mallqui, Danny Daniel. "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019." [Tesis de Maestría] Perú. Universidad Norbert Wiener [Internet] 2020 [Acceso el 22 de mayo 2022] Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b54dcb00485595681971b9a8d7af49c4/Core
26. Ramos Miranda Karen Lissette, Podesta Gavilano Luis Enrique, Ruiz Arias Raúl Alberto. "Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horiz. Med. [Internet]. 2020 jul [citado 2022 Dic 05]; 20(3): e1248. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
27. Mori M. "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1 – Moyobamba. [Tesis Maestría]. Perú: Universidad

Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado, Moyobamba; 2017] citado noviembre 2022. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31457>

28. 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.unifsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5796>
29. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Revista Recimundo [internet] Ecuador 2022. [Acceso el 22 de mayo 2022] Vol. 4(3) Pág. 163-173. Disponible en: [URL:http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860](http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860)
30. 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.
31. Serqval, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Rev. Iberoa. Cienc. [internet] 2014 [citado el 10 de noviembre de 2022]; Disponible en: [https://docplayer.es/8860198- Servqual-una-propuesta-metodologica-para-evaluar-la-percepcion-de-lacalidad.html](https://docplayer.es/8860198-Servqual-una-propuesta-metodologica-para-evaluar-la-percepcion-de-lacalidad.html)
32. - 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>
33. Martín Manjarrés, S. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación, Rev. Enfermería en cardiología [Internet] 2013 [Acceso 18 setiembre 2022]; vol. 1 pág. 27-30. Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf

34. Vargas prado, Kelly fara y torres, Marysabell Jakelyne. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco – 2021. [ica]: universidad autónoma; 2021. [acceso mayo 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
35. Vargas prado, Kelly fara y torres Sánchez, Marysabell Jakelyne. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco – 2021. [ica]: universidad autónoma. [acceso mayo 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
36. 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>
37. 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>

ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Criterios para asignar valores
Calidad de atención	<p>Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa</p> <p>Según la escala de medición: Ordinal.</p>	Relacionado con la respuesta del cliente frente a la atención del personal de enfermería, la cual es estimada a través de las expectativas y lo percibido por un servicio dado (35).	Referida con la percepción que tiene el usuario con la atención recibida, el cual será medida a través del cuestionario SERVQUAL; en el que podemos encontrar 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (35).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Las citas se cumplen en el día establecido. Claridad en la orientación sobre su enfermedad. Cumple con éxito el servicio ofrecido. 	(5) 1, 2, 3, 4, 5	<p>Alta (82 – 110)</p> <p>Media (52 – 81)</p> <p>Baja (22 – 51)</p>
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Servicio óptimo. Condiciones del servicio. Comunicación oportuna. 	(4) 6, 7, 8, 9	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas. Genera confianza. Respeto a la privacidad. 	(4) 10, 11, 12, 13	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad. Atención personalizada. Comprensión. Explicación adecuada. 	(5) 14, 15, 16, 17, 18	
				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones Equipos y materiales. Servicios ofrecidos. Ambientes higiénicos. 	(4) 19, 20, 21, 22	

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

I. Cuestionario de calidad de atención modificado SERVQUAL (Quality Service).

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas en el número que refleja en la tabla, indicando si está de acuerdo con las interrogantes en el número continuo que se visualiza al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las interrogantes sin omitir ninguna. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas; por tanto conteste honestamente cada ítem; tenga en cuenta lo siguiente:

- 1 = NUNCA
- 2 = CASI NUNCA
- 3 = A VECES
- 4 = CASI SIEMPRE
- 5 = SIEMPRE

a) Sexo:

Femenino () Masculino ()

b) Estado civil

Soltera ()

Casado ()

Conviviente ()

c) Edad:

Aseveraciones	NUCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. El personal de enfermería, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos, o trámites para la atención de su consulta.					
2. La atención realizada por el personal de enfermería se realiza en el horario programado.					
3. La atención se realiza respetando el orden de programación y el orden de 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.					
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.					
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.					
14. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15. La enfermera que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					
16. Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brinda sobre el problema de salud que presenta.					
17. Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brinda sobre su tratamiento recibido: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18. Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.					
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.					

ANEXO C . CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE UNA INVESTIGACIÓN

Estimado profesional en enfermería, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto: Calidad de atención de enfermería en pacientes que área de emergencia del hospital emergencia de ate vitarte. Lima -2022.

Nombre de las investigadoras: María Echabautis Palomino.

Propósito del estudio: Determinar la Calidad de atención de enfermería en emergencia de Ate Vitarte durante la pandemia Covid- 19, Lima - 2022

Beneficio por participar: Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.

Costos por participar: No se realizará pago alguno por su participación.

Confidencialidad:

Renuncia: Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.

Participación voluntaria: La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella
Documentos de identidad	

"Doy fe y conformidad de haber recibo una copia del documento"

	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	
10742371	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
2	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Acuso recibida copia del documento.

.....
Firma del participante