



**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 SAN JUAN
DE DIOS DE PISCO 2023”**

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

AUTOR:

Lic. GUEVARA MARTINEZ, GABRIEL ANGEL

<https://orcid.org/0009-0000-3584-8085>

ASESOR:

Dr. CHERO PACHECO, VÍCTOR HUMBERTO

<https://orcid.org/0000-0002-3566-0207>

LIMA – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

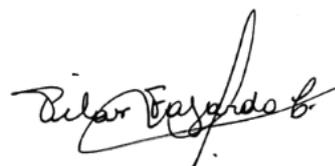
Yo, **GUEVARA MARTINEZ GABRIEL ANGEL**, con DNI: **22308768**, en mi condición de autor del trabajo de investigación/ trabajo académico presentado para optar el título de: **ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIA Y DESATRES** de título: “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO 2023**”; **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **15%** 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 abril del año 2024



Autor: Lic. Gabriel Ángel Guevara
Martínez
D.N.I: 22308768



Asesor: MG. Fajardo Canaval María
del Pilar
D.N.I: 25697604

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

Trabajo académico

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	2%
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	plenilunia.com Fuente de Internet	1%

1%

10	www.wma.net Fuente de Internet	1%
-----------	--	-----------

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. INTRODUCCIÓN	6
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
ANEXO.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Operacionalización de la variable o variables	32
ANEXO B. Instrumento de recolección de datos	33
ANEXO C. Consentimiento informado	35

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2023

Materiales y Métodos: El enfoque de investigación será cuantitativo. El diseño de investigación será no experimental; transversal y descriptivo. La población fue de 320 usuarios y la muestra estará conformada por 80 usuarios que se encuentran en el servicio de emergencia, del Hospital San Juan de Dios de Pisco. Para la recolección de datos se usará la encuesta y como instrumento un cuestionario de ítems tipo Likert el cual consta de un total de 19 preguntas, con un nivel alfa de Cronbach de 0.971, lo que le otorga confiabilidad. Se contará con previa autorización y consentimiento informado de los usuarios

Resultados: Los resultados se presentarán en tablas y gráficos que describirán las variables de la investigación

Conclusiones: El estudio aportará información valiosa para la institución de salud, permitiéndoles tomar acciones para el mejoramiento de la calidad de atención de Enfermería.

Palabra Clave: Calidad, atención, emergencia, enfermería (DeCS).

ABSTRACT

Objective: Determine the quality of nursing care in the Emergency service of the San Juan de Dios Hospital in Pisco 2023

Materials and Methods: The research approach will be quantitative. The research design will not be experimental; transversal and descriptive. The population was 320 users and the sample will be made up of 80 users who are in the emergency service of the San Juan de Dios Hospital in Pisco. For data collection, the survey will be used and as an instrument a Likert-type item questionnaire which consists of a total of 19 questions, with a Cronbach's alpha level of 0.971, which gives it reliability. There will be prior authorization and informed consent from users.

Results: The results will be presented in tables and graphs that will describe the research variables.

Conclusions: The study will provide valuable information for the health institution, allowing them to take actions to improve the quality of Nursing care.

Keyword: Quality; Care; Emergency; Nursing (MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud prestados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos basados en evidencia y es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. Los servicios de salud de alta calidad deben ser: eficientes, naturales, centrados en las personas, oportunos, equitativos, integrados y eficaces (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha hecho hincapié en que los objetivos de desarrollo sostenible resaltan la importancia de la calidad como elemento fundamental de la cobertura sanitaria universal. Anualmente, entre 5,7 y 8,4 millones de vidas son perdidas debido a una atención de baja calidad en países de bajos y medianos ingresos, representando hasta un 15% de las muertes en dichos países. Además, el 60% de las muertes en naciones en desarrollo son atribuidas a la falta de una atención de calidad adecuada (2).

En diversos lugares alrededor del mundo, se ha observado una tendencia a incorporar la figura de los "enfermeros de práctica avanzada" (EPA). Esta apuesta por fortalecer las capacidades más avanzadas de la enfermería tiene el propósito principal de mejorar el acceso y la calidad de los servicios de salud, además de ofrecer mayores oportunidades de progreso y retener a los profesionales en su propio país. De acuerdo a un estudio, un 55% de los países de esta región ya han adoptado funciones específicas para los profesionales de EPA, a pesar de que algunos aún enfrentan desafíos en su implementación (3).

Durante el encuentro, Silvia Cassiani, asesora regional de Enfermería y Técnicos de Salud de la OPS/OMS, destacó el importante papel de las enfermeras en la salud. Afirmó que la enfermería cubre el 80% de las necesidades sanitarias y constituye el 60% de la fuerza laboral sanitaria, lo que la convierte en un recurso crucial para la asistencia sanitaria. Cassiani destacó la urgente necesidad de que los países se centren en formar más profesionales, distribuirlos según las

necesidades de la población y tomar todas las medidas necesarias para retenerlos en sus puestos (4).

A nivel mundial, los profesionales de enfermería representan el grupo ocupacional más grande en la fuerza laboral de atención médica (70% del total), brindando el porcentaje más alto de atención en todos los niveles del continuo de atención, lo que representa una proporción significativa de los costos operativos para los respectivos servicios de salud. instituciones. Se estima que representan el 25% o más de los gastos operativos anuales, y hasta el 40% de los costos directos de atención (5).

Según una investigación realizada en ocho países del Caribe y África con altas tasas de mortalidad, la calidad de la atención de salud materno infantil es menos efectiva de lo esperado, con sólo el 28% de la atención prenatal, el 26% de los servicios de planificación familiar y el 21% de la atención a niños enfermos calificados como eficaces. Aproximadamente el 15% de los gastos hospitalarios en los países de ingresos altos se deben a errores médicos e infecciones hospitalarias (6).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha afirmado que las tasas de mortalidad debida a una atención de baja calidad siguen siendo elevadas, estimadas entre 47 y 350 muertes por cada 100.000 personas al año. En algunas regiones, hasta el 40% de las hospitalizaciones pueden evitarse con una atención primaria de salud adecuada, que actualmente no se está implementando de manera efectiva (7).

La OPS pide invertir en el personal de enfermería para mejorar la calidad de la atención de salud, ya que a pesar de representar más del 50% de la fuerza laboral sanitaria, todavía hay una escasez en muchos países. En 2013, de los 43,5 millones de trabajadores sanitarios, 20,7 millones eran enfermeras y parteras, pero el déficit sigue siendo alto. Se espera que para 2030, la escasez disminuya a 7,6 millones (8).

La OPS informa que una atención de calidad inadecuada es la causa de una elevada mortalidad entre los usuarios, con un promedio de 47 a 350 muertes por cada 100.000 personas en el año 2014. También indica que hasta el 40% de los ingresos hospitalarios podrían prevenirse satisfaciendo las necesidades en los

consultorios de atención primaria, lo cual no está sucediendo de manera efectiva (9).

De manera similar, existen dos formas de describir la calidad de la atención; en sentido estricto es un conjunto de técnicas que aseguran el mantenimiento y mejoramiento de los estándares, la eficiencia y la eficacia de los cuidados de enfermería como lo sugiere un estudio realizado en México. El objetivo de este estudio fue determinar los factores que influyen en los cuidados brindados por el personal de enfermería en un hospital. Los hallazgos revelaron que los factores más importantes que influyeron en los cuidados de enfermería fueron la formación (92,96%), la asignación enfermera-paciente (76,06%) y el conocimiento (25,35%) (10).

En el año 2021, en Ecuador, un grupo de 216 pacientes con cáncer participaron en una evaluación de la calidad de cuidados de enfermería. De ellos, 141 pacientes (representando el 65,3% del total) expresaron satisfacción con los cuidados recibidos. Sin embargo, 32 pacientes (representando el 14,8% del total) reportaron una percepción negativa sobre la calidad de atención recibida, mientras que 43 pacientes (representando el 19,9% del total) no expresaron una opinión clara sobre la calidad de atención recibida (11).

Según un informe del 2020, se ha descubierto que, en Perú, la satisfacción con la calidad de atención en los servicios públicos de salud es baja, con un 44,6% en el Ministerio de Salud y un 71,7% en ESSALUD en el nivel primario, aunque en hospitales la calificación aumenta a 72,5%. Sin embargo, en áreas remotas se considera que la atención es de mala calidad (12).

En el Perú, la salud pública se enfrenta a una grave carencia en la calidad de atención de servicios de emergencia. De acuerdo con un informe de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), entre 2016 y 2019 hubo un alza del 50% en reclamos contra las instituciones proveedoras de salud. Esto refleja una gran insatisfacción por parte de los usuarios hacia los servicios brindados por estas entidades (13).

De igual forma nos encontramos con un estudio realizado en Perú en un hospital de Lima, donde la satisfacción global fue del 60,3%. En materia de seguridad y empatía, los niveles de satisfacción se ubicaron en 86,8% y 80,3%,

respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción se midió en los aspectos tangibles, con un 57,1% de los usuarios reportaron insatisfacción, seguido del nivel de respuesta de los servicios médicos con un 55,5% de insatisfacción (14).

En su informe anual de estadísticas sobre calidad de asistencia, SUSALUD señaló que 27 instituciones de atención médica recibieron sanciones con multas. El 44.4% de estas pertenecían al sector privado y el 55.6% al ámbito público. La razón principal de estas sanciones fue la demora injustificada en brindar servicios de salud a los usuarios (15).

De manera similar, Un estudio en un hospital de Lima evaluó la calidad de la atención de enfermería a pacientes post operados en 2019. La mayoría (72,17%) la percibió como adecuada, mientras que el 27,83% la consideró inadecuada. La empatía fue identificada como una fortaleza en la atención (16).

El cuidado dado al paciente es tan importante como el respeto que se le muestra, ya que se valora la importancia de sus valores individuales y se asegura que sus decisiones sean fundamentales en todas las decisiones médicas. El enfoque principal en el paciente incluye sus experiencias, el servicio médico y la organización del establecimiento de salud al que acude para recibir atención (17).

Las enfermeras deben ser conscientes de que los pacientes son seres únicos, que abarcan aspectos bio, psico, sociales y espirituales. Por lo tanto, la relación individual con el paciente no sólo debe interpretar los signos y síntomas de la enfermedad, la evidencia o las expresiones verbales, sino también empatizar con el paciente. Esto mejora la calidad y calidez de la atención (18).

La disciplina de enfermería tiene como propósito principal proteger, mejorar y preservar la salud de las personas. Para lograr esto, el personal de enfermería se dedica a investigar y mejorar constantemente las prácticas de cuidado, involucrando al paciente y a su entorno familiar.

El cuidado en enfermería requiere un proceso activo y las enfermeras deben estar disponibles para atender las necesidades de los pacientes y brindarles educación necesaria. No hay una relación significativa entre el nivel de tratamiento percibido y características sociodemográficas. En un hospital de alta

complejidad, las enfermeras se comprometen a respetar la dignidad humana y brindan una atención humanizada a diario (19).

La calidad de la atención en servicios de salud se basa en brindar una atención centrada en la persona, con seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. Esto se logra a través de la disponibilidad de servicios y una adecuada organización y gestión, que buscan mejorar la calidad de la atención y fortalecer los sistemas de salud (20).

La calidad del cuidado de enfermería se basa en la comunicación y la empatía entre enfermera y paciente, con el objetivo de mejorar la salud del paciente y satisfacer sus necesidades de manera accesible y conforme a estándares de calidad. Esto incluye considerar su bienestar físico, mental y social, y el cumplimiento de estándares de calidad a un costo razonable (21).

La calidad de la atención de enfermería va más allá de cumplir funciones y requiere recursos científicos y la capacidad de tomar decisiones para abordar las necesidades de los pacientes. También se destaca la importancia de la actitud y compromiso del profesional, demostrando empatía al comunicarse con el paciente (22).

Los miembros del equipo de enfermería demuestran una gran implicación en los procesos de atención médica, lo que les permite desempeñar un papel importante en la seguridad y la calidad de cuidado de los pacientes. Su cercanía les otorga una posición clave en la prevención de resultados adversos (23).

La calidad y seguridad de los cuidados de enfermería se considera un elemento unificador por su capacidad de promover el desarrollo de la disciplina. También exige que los profesionales trabajen sistemáticamente con un método de evaluación en la prestación de cuidados, estableciendo al enfermero como parte crucial del equipo de salud (24).

Es fundamental comprender que la calidad y la seguridad del paciente deben abordarse como un proceso continuo. Esto permite realizar mediciones que resultan en mejoras significativas (Programas de Intervención). Uno de los mayores desafíos del siglo XXI es comprender el papel actual de la enfermería

y su evolución, para priorizar la calidad como eje central en los procesos de enfermería (25).

La particularidad y calidad que existe en la asistencia sanitaria es cada vez más apreciada por todas las partes involucradas en la asistencia sanitaria, incluidos administrativos, profesionales, usuarios y gestores. Cada uno de ellos, sin embargo, enfatiza diferentes aspectos según su campo de trabajo específico (26).

Desde una perspectiva comprensiva y abarcadora de enfermería, se busca promover la salud, disminuir la carga de enfermedades, fomentar la justicia en el acceso a la atención médica y mejorar sustancialmente la eficiencia de los sistemas de salud. Esto se logra mediante una efectiva atención y supervisión de diversas enfermedades con requerimientos de control riguroso, enfocándose en la prevención, diagnóstico y tratamiento, así como en la promoción de la salud y la educación en materia sanitaria (27).

Los hospitales deben garantizar una alta calidad de atención y protección para los pacientes. Se esfuerzan por implementar prácticas clínicas óptimas para prevenir daños, pero a pesar de ello, los pacientes pueden ser víctimas de violaciones a sus derechos que afectan su tratamiento médico (28).

Es crucial entender que la atención y protección del paciente es una responsabilidad de gran importancia en diversos ámbitos hospitalarios tales como urgencias, pisos, salas de cuidados intermedios y unidades de cuidados intensivos. La gestión de enfermería juega un papel vital en el proceso de estabilización y mejora del paciente, el cual debe ser abordado de forma constante para lograr mediciones efectivas que se traduzcan en mejoras notables. En este sentido, es esencial que la calidad y la seguridad del paciente sean consideradas como una actividad continua y prioritaria (29).

Durante la atención dentro de los servicios de salud, la enfermera de Emergencia juega un papel crucial, especialmente cuando se trata de brindar una atención de calidad. Esto se debe a que son el primer punto de contacto del usuario, ofreciendo su asistencia durante el tiempo que sea necesario. El enfermero toma decisiones informadas basadas en sus conocimientos teóricos y prácticos, sustentadas en el método científico y con sentido de ética profesional (30).

La teoría de la humanización de Watson propone el cuidado como parte fundamental de la humanidad y enfatiza en la importancia de preservar los aspectos humanos, espirituales y transpersonales en la práctica de enfermería. Se reconoce al cuidado como una actividad profesional con el objetivo de satisfacer las necesidades humanas y promover la salud, basado en un contexto epistemológico y desarrollado a través de técnicas aprendidas en la formación de enfermería (31).

La calidad de la atención está intrínsecamente ligada al arte de cuidar. Por ello, es fundamental brindar una atención integral, ya que cada ser humano es único y requiere cuidados en todas las dimensiones. No cuidar adecuadamente a una persona puede provocar un desequilibrio que puede afectar negativamente a su salud. Además, Peplau enfatiza la importancia de que una atención de calidad esté ligada al proceso de enfermería como un proceso interpersonal entre el individuo que necesita asistencia y un profesional que puede satisfacer sus necesidades. Esto incluye el uso del conocimiento como un aspecto crucial en el papel de una enfermera (32).

Masías y colaboradores (33) 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 consistió en un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y no probabilístico, con una muestra de 76 pacientes. Utilizaron una encuesta que constaba de 20 ítems en una escala Likert para medir la satisfacción del usuario. Los resultados revelaron que sólo el 21% estaba muy satisfecho con la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería, pero el 38% estaba insatisfecho y el 26% era neutral. Curiosamente, el 43% afirmó recibir menos atención durante el turno de noche y el 39% estaba insatisfecho con la relación enfermera-paciente. En conclusión, se determinó que los cuidados de enfermería no cumplían con las expectativas y necesidades de los pacientes.

Torres y colaboradores (34) en el 2020, desarrollaron una investigación en México, cuyo título fue “Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE – Mérida”. Se realizó un estudio cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 60 participantes. Los hallazgos mostraron que el 85% de los pacientes reportaron una satisfacción en la atención recibida,

afirmando que fue mejor o incluso mucho mejor de lo esperado. Además, se determinó que más de la mitad de los pacientes percibe una alta calidad en la atención de enfermería. El aspecto mejor evaluado por los pacientes fue el trato personalizado brindado por el personal de enfermería

Al respecto, Castro y colaboradores (35) en Colombia en el año 2017 desarrollo el estudio titulado: “Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención” El estudio, de naturaleza cuantitativa y descriptiva, se basó en la utilización de la escala multidimensional SERVQUAL. Encontró que los índices de cumplimiento más altos correspondían a los clientes externos, quienes reportaron un 96,8% de satisfacción con el trato recibido, mientras que entre los clientes internos el porcentaje fue del 92,6% en cuanto a disponibilidad de instrucciones y procedimientos de atención. Sin embargo, se observó que la tasa más baja entre los clientes externos, con un 47,4%, indicaba cierta insatisfacción con el tiempo de servicio recibido, y entre los clientes internos, el 48,5% notó que el personal de servicio no estaba debidamente preparado para cumplir con los requerimientos.

García, Y Colaboradores (36) este trabajo se realizó en Perú en el año 2021 “Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019” El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo y descriptivo, con un diseño transversal. La herramienta utilizada para la medición fue el CUCACE, resultando un predominio de satisfacción moderada (60,1%) en cuanto a la calidad de enfermería, seguida de satisfacción (25,2%), insatisfacción (8,4%), satisfacción completa (4,9%) y fuerte insatisfacción. (1,4%). En términos de experiencia y satisfacción con la atención, la satisfacción moderada y la satisfacción con la atención fueron las más altas.

Veliz C. (37) en Lima en el año 2018 con su trabajo “Calidad del Cuidado de Enfermería, en Pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital de Huaycán, Lima, 14 Perú, 2018”, ha buscado determinar la excelencia del cuidado que brindan las enfermeras a los pacientes en el servicio de cirugía. Para ello, utilicé un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y sin experimentación, en un grupo de 60 pacientes. Los resultados mostraron que el 75% de los pacientes perciben un nivel regular en cuanto a la calidad del cuidado recibido, en relación a las habilidades de las enfermeras. Además, el 45% menciona que la comunicación

no es muy abierta, lo cual es regular. Sin embargo, para el 73% de los pacientes, la calidad del cuidado es regular en general. Concluyo que la calidad del cuidado de las enfermeras alcanza un nivel regular según la percepción de los pacientes.

Piedra y lipa (38) en el año 2018, en Lima, realizaron un estudio cuyo título fue “Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital EsSalud II, Vitarte”. Fue posible llevar a cabo un estudio profundo de naturaleza numérica, explicativa, conectiva y temporal; con una muestra de 124 individuos. Los hallazgos demuestran que las cualidades de credibilidad, prontitud, seguridad, compasión y aspectos concretos; afectan la felicidad del consumidor. Específicamente, la característica de empatía fue la de mayor impacto; en conclusión, se revela una conexión entre los elementos estudiados.

Este estudio es importante porque ayudará a comprender las percepciones de los usuarios sobre la atención y la calidad de la atención brindada en los servicios de emergencia. También ayudará a los respectivos gerentes y administradores a tomar medidas para desarrollar planes de mejora para crear conciencia entre los usuarios y el público. La justificación teórica de esta investigación radica en la provisión de información teórica y conceptual sobre las percepciones de los usuarios sobre la calidad de la atención de enfermería, para comprender la naturaleza de esta cuestión y mejorar la calidad de la atención para el usuario.

A nivel práctico, los hallazgos de este estudio nos permitirán identificar fortalezas, habilidades y debilidades en las actividades del personal de enfermería. Esto ayudará a tomar decisiones que mejoren los conocimientos, habilidades y capacidades, mejorando la atención y promoviendo la humanización. Esto contribuirá a la recuperación de los usuarios y mejorará la percepción general de la calidad de la atención brindada.

Metodológicamente, este estudio se justifica porque sigue las fases del método científico y utiliza herramientas para medir variables de manera imparcial. Sigue un método de investigación estructurado y cuantitativo, cuyos resultados numéricos sirven como base para futuros estudios similares.

Se considera como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo porque los hallazgos pueden expresarse en forma numérica (39). El tipo es no experimental, por lo que no se alterará ninguna información de las variables; es descriptivo porque identificará específicamente las características de la población encuestada, y de corte transversal porque la recopilación de datos se realizará dentro de un período de tiempo específico (40).

2.2 POBLACIÓN

El grupo de personas analizado estuvo constituido por los usuarios que actualmente reciben servicios y atención de emergencia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. La muestra se obtuvo de la oficina de estadística, la cual tiene una población mensual de 320 usuarios. Como resultado, este estudio se realizará a lo largo de una semana, incorporando una población semanal de 80 usuarios.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que asisten al área de emergencia mayor de 18 años.
- Usuarios que se hallan en los servicios de tópico, vigilancia y observación.
- Usuarios de ambos géneros (masculino – femenino).
- Usuarios orientados en tiempo, persona y espacio.
- Usuarios que se mantienen más de 6 horas en el área de emergencia.
- Usuarios que tiene la voluntad de participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- Usuarios de edades menores a 18 años.
- Usuarios en estado etílico o bajo efectos de estupefacientes.
- Usuarios en mal estado general (graves).
- Usuarios que no tienen la voluntad de participar en el estudio.
- Usuarios que presenten el instrumento vacío o incompleto

Muestra: Para la muestra, usaremos el tipo censal, por ser pequeña y de fácil manejo; la muestra estará conformada por 80 usuarios (41).

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

Calidad de atención de enfermería:

Definición conceptual: En esencia, la calidad consiste en proporcionar la respuesta más adecuada a una variedad de necesidades y expectativas de los usuarios en los servicios de emergencia. Esto requiere utilizar tanto recursos humanos como una variedad de materiales disponibles, así como la tecnología actual. A través de este enfoque, podemos crear una percepción positiva entre los usuarios y alcanzar un nivel óptimo de calidad que mejore tanto la efectividad como la eficiencia de nuestra atención (42).

Definición operacional: La relación entre el paciente y enfermero es fundamental en la unidad de emergencia, ya que se basa en el respeto, la confianza, la compasión, la preocupación genuina, la amabilidad y la comunicación precisa y honesta. Son estas interacciones las que mantienen el vínculo entre ambas personas y garantizan una atención de calidad en momentos críticos.

2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Técnica de recolección de datos:

En este estudio de investigación, se empleará la técnica de la encuesta para recopilar datos, pues se considera la más adecuada para este propósito.

Instrumento de recolección de datos:

En cuanto al instrumento tenemos como objetivo: Determinar la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2023; La herramienta utilizada fue un formulario de ítems tipo

Likert, el cual fue cuidadosamente seleccionado y modificado por Lizana Ubaldo y su equipo, con base en su proyecto de investigación titulado “Calidad de Atención que Brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima” (43). Este instrumento constó de un total de 19 preguntas, divididas en 2 partes: información general y calidad de la atención, con dos dimensiones: la primera la dimensión interpersonal con 09 preguntas, y la segunda dimensión la comodidad con 10 preguntas. Cada dimensión tenía 4 opciones de respuesta: nunca, a veces, casi siempre y siempre, con un valor numérico correspondiente de 1, 2, 3 y 4.

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos:

Ponemos la herramienta a prueba buscando la opinión en un juicio de expertos. Se consultó a siete profesionales, cuatro de ellos licenciados en enfermería con grado de maestría; tres metodólogos de investigación y un especialista en estadística, para obtener comentarios constructivos, informativos y completos.

Para determinar la confiabilidad del dispositivo, se realizó una prueba piloto en un entorno comparable, lo que dio como resultado un nivel alfa de Cronbach de 0,971, lo que indica una alta confiabilidad (43).

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos:

Para poder ejecutar este trabajo de investigación en el campo, se le pedirá al equipo directivo de la Universidad María Auxiliadora que nos brinden el material de presentación necesario. Una vez obtenido, trabajaremos en obtener la autorización del Director General del Hospital San Juan de Dios de Pisco, así como de la jefatura de Enfermería y la coordinadora del servicio de emergencia. Queremos asegurarnos de explicar detalladamente la metodología y los objetivos de nuestro estudio antes de seguir adelante. Por supuesto, antes de hacerlo, les entregaremos una copia para que puedan revisarla y darnos su aprobación.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos:

La investigación será complementada con la colaboración de los usuarios, a quienes se les proveerá información detallada y consenso. Al término de dicho proceso, se llevará a cabo la recolección de datos en el transcurso de los meses de octubre a noviembre de este año. Se estima que la encuesta será completada en un plazo de 30 días laborables, requerirá de 20 a 25 minutos de tiempo para ser completada, y será procesada por un profesional que se encargará de ocurrir codificar adecuadamente cada respuesta. Antes de ser importados al programa Excel, se verificará la precisión de los datos recolectados en los formularios de encuesta utilizados.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Se utilizará una herramienta estadística de última generación, el SPSS versión 25 de Microsoft, para analizar la valiosa información recolectada en este estudio. Cada dato será cuidadosamente revisado mediante cálculos descriptivos y gráficos estadísticos, para luego obtener las puntuaciones de cada nivel a través de tablas sencillas pero efectivas. Confiamos en que esta técnica nos brindará una comprensión completa y precisa de los resultados obtenidos (Favorable, medianamente favorable y Desfavorable).

2.7 ASPECTOS ÉTICOS.

En cuanto a los principios éticos, aseguramos que nos someteremos por los 4 principios básicos:

Principio de beneficencia: El principio de beneficencia es encontrar maneras de maximizar los beneficios y reducir los posibles daños. Por eso, es importante que los participantes de la investigación o sus representantes estén conscientes de los riesgos y los beneficios que pueden obtener al participar en ensayos clínicos. Nuestro objetivo es asegurar que los beneficios sean mayores que los posibles riesgos. Nos comprometemos a utilizar los datos obtenidos de este estudio para beneficio de los usuarios y la población. Son estos resultados los que nos permitirán mejorar y encontrar soluciones al tema que estamos abordando.

Principio de la no maleficencia: El principio de no hacer daño a otros "obliga a todos desde el principio y antes de cualquier divulgación o aprobación", y su objetivo es proteger al paciente, lo que conlleva al investigador a minimizar los riesgos para el sujeto de estudio. Hay una garantía absoluta de que esta investigación no tiene intenciones de causar daños a nadie en ningún ámbito de su vida. Todas las personas involucradas, ya sea de forma directa o indirecta, pueden estar tranquilas sabiendo que su privacidad y respuestas serán respetadas.

Principio de la justicia: Al hablar de cómo los valores fundamentales de justicia se aplican en la investigación científica, se concluye que lo justo está intrínsecamente ligado a lo moral y lo ético. Naturalmente, se enfoca en la igualdad y el uso equitativo de los recursos en la búsqueda de la calidad en la investigación científica. Además, se asegura un trato justo y humano hacia los participantes de este estudio, donde serán tratados con igualdad, amabilidad y sin ningún tipo de discriminación.

Principio de autonomía: Este concepto se basa en que los seres humanos tienen la habilidad de actuar según su propia voluntad, es decir, de establecer sus propios ideales y valores. De manera autónoma, tienen la libertad de elegir, empleando su propio juicio y después de analizar detalladamente las ventajas y desventajas, deciden el camino a seguir. Se garantiza el respeto a la privacidad de los invitados a participar en esta investigación, se les solicitará que firmen un consentimiento informado y se les informará que tienen la opción de abandonar el estudio en cualquier momento que lo consideren adecuado (44).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2022																															
	ABRIL				MAYO				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	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema																																
Búsqueda bibliográfica																																
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes																																
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación																																
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación																																
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación																																
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo																																
Elaboración de la sección material y métodos: 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 del estudio																																
Elaboración de los anexos																																
Aprobación del proyecto																																
Trabajo de campo																																
Redacción del informe final: Versión 1																																
Sustentación de informe final																																

3.2 Recursos Financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2023								TOTAL
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS T.	SEPT.	OCT.	NOV.	S/.
Equipos									
1 laptop	1000								1000
USB	30								30
Útiles de escritorio									
Lapiceros	3					3			6
Hojas bond A4		10				5			15
Material Bibliográfico									
Libros	50	30	20						100
Fotocopias		30	30					60	120
Impresiones	30	10		20				50	110
Espiralado	5	5						30	40
Otros									
Movilidad	30	20	20	10			20	20	120
Alimentos	50	25	15	10			15	15	130
Llamadas	20	20	20	10	10	10	20	10	120
Recursos Humanos									
Digitadora			100						100
Imprevistos*		100					100		200
TOTAL	1218	250	205	50	10	18	155	185	2091

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Calidad de la atención [Internet]. World Health Organization. Who.int. [citado el 15 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
2. Super User. OPS/OMS [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2015 [citado el 20 de julio de 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=1926&lang=es
3. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández 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 Publica [Internet]. 2020 [citado el 17 de agosto de 2023];44:1. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
4. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández 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 Publica [Internet]. 2020 [citado el 17 de agosto de 2023];44:1. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
5. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2018 [citado el 17 de agosto de 2023];29(3):278–87. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>

6. Mundial B. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo [Internet]. Banco Mundial. 2023 [citado el 18 de septiembre de 2023]. 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. Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas [Sede web] OPS/ OMS; 2020 [citado 16 de setiembre de 2023]; Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-byministers-of-health&Itemid=1926&lang=es
8. Jaimes C. OPS publicó la Orientación Estratégica para Enfermería en las Américas [Internet]. CONSULTORSALUD. 2019 [citado el 18 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://consultorsalud.com/75936-2/>
9. Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2022 [Internet]. Paho.org. [citado el 18 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-seguridad-paciente-2022>
10. Flores-Alpízar, C., Ponce-Moreno, R., Ruíz-Jalomo, M., & Corral-Quiroz, R. del Seguro Social R de E del IM. Open Journal Systems 2018 [Internet]. Gob.mx. [citado el 21 de septiembre de 2023]. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/56
11. 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 18 de setiembre 2023] Vol.40 Nº 7 pág. 704-710. Disponible en: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>

12. 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] [citado el 21 de septiembre de 2023]. 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.>
13. Canzio C. "Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este. [Tesis de Licenciatura]. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Ciencias Empresariales, Lima; 2018. [Internet]. 2018 [citado 25 de agosto de 2023] Disponible <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019>.
14. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 21 de agosto de 2023];20(3):397–403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
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. Campos Ramos Lucila, Cuba Sancho Juana Matilde, Merino Lozano Alicia. Nursing Care Quality as Perceived by Postoperative Patients from a National Hospital in Lima, Peru. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022 Sep [citado 2023 Sep 21] ; 38(3): e4706. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004&lng=es. Epub 01-Sep-2022

17. Huaman Enciso KL, Zuñiga Quinde VE, Alva Merino RS. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del Hospital Cayetano Heredia Lima 2018. 2018 [citado el 21 de septiembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4390>
18. Febré EUN, Mondaca-gómez EUK, Méndez-celis EUP, Badilla- EUV. "Calidad En Enfermería: Su Gestión, Implementación Y Medición Quality in Nursing: Management, Implementation and Measurement. Rev Clínica Las Condes; [Internet]. 2018 [citado 24 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
19. Monje V. P, Miranda C. P, Oyarzún G. J, Seguel P. F, Flores G. E. Percepción DE cuidado humanizado DE enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc enferm (Impresa) [Internet]. 2018 [citado el 05 de setiembre de 2023];24. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532018000100205&script=sci_arttext
20. 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 julio 2023] Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.
21. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de

Enfermería [Internet]. 2016 [citado 25 Sep 2023]; 32 (4) Disponible en: <https://reventermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>

22. Rea M, Del Pilar K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [citado 29 Sep 2023] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4812>

23. Wakefield BJ. Enfrentando la realidad de la atención perdida [Internet]. 2014 [citado el 21 de noviembre de 2023];23(2):92–4. Disponible en: <https://qualitysafety.bmj.com/content/23/2/92>

24. Ortega E, Paola K. La inteligencia emocional y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital “Hermilio Valdizán” Medrano de Huánuco, 2019. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2021. [citado el 19 de noviembre de 2023];23(2):92–4. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6107>

25. Bisognano, M., & Charles, K. (2012). Liderazgo para el triple objetivo. El marco de tres puntas ayuda a los ejecutivos a liderar iniciativas de calidad. *Ejecutivo de atención médica*, 27(2), [citado el 15 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22439548/>

26. Universitaria E, Dolores MM, Arizmendi Z. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona [Internet] 2022. Bvsalud.org. [citado el 22 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>

27. Espinosa Rojas, H. G., Contreras Briceño, I. O., Elizal de Ordóñez, H., y Ordóñez Sigcho, M. I. Rol de Enfermería en la atención de salud pública. [Nursing's role in public health care] Pro Sciences: Revista De Producción,

Ciencias e Investigación. [Internet] 2022[citado 15 nov 2023],6(44);9-22.
Disponible en: <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss44.2022pp9-22>

28. Mina Osorio, A. Calidad en salud y seguridad del paciente, ¿entendemos lo que significa? Revista Puce. [Internet] 2019 [citado 11 nov 2023], 109;145-161.
Disponible en: <https://n9.cl/vi6xs>
29. Febré, N., Mondaca-Gómez, K., Méndez-Celis, P., Badilla-Morales, V., Soto-Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., Canales, M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. [Quality in nursing: management, implementation and measurement]. Revista Médica Clínica Las Condes. [Internet]2018[citado 5 nov 2023],29(3);278-287. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
30. Tutaya Dávila N. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [citado el 09 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13649>
31. Urra M. E, Jana A. A, García V. M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Cienc enferm [Internet]. 2011 [citado el 22 de noviembre de 2023];11–22. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-626754>
32. 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 César Vallejo, Lima; 2015. [citado el 18 de noviembre de 2023] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21990>."
33. 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 08 de noviembre 2023] Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5339>

34. Torres R, Aguilar J, Bolado P. "Perceived quality of nursing attention in a Cardiology service from UMAE – Merida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 40 [revista en internet] 2020 [acceso 11 de noviembre de 2023]; 28(1): p. 5 - 14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=94014>."
35. Deissy Alejandra Castro-Montenegro, Elsa Yolanda Chamorro-Cabrera, Linda María Rosado-Onofre, Lydia Esperanza Miranda-Gámez. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Rev.Criterios [Internet]. 16 de junio de 2021 [citado 07 de noviembre de 2023];28(1):196-218. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/2597>
36. Alegría A. Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz [trabajo académico]. Perú: Universidad de ciencias y humanidades; 2010 [Internet]. [Citado el 05 de noviembre 2023] Disponible en: <https://repositorio.uclm.es/handle/20.500.12872/529>
37. Veliz CM. Calidad del Cuidado de Enfermería, en Pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018 [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Ricardo PAalma; 2018. [Consultado el 10 16 de noviembre 2023] Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3443/SF_T030_48125656_T%20%20%20CAROL%20MARGARITA%20V%c3%89LIZ%20TUR%c3%8dN%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

38. Piedra I, Lipa C. "Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna [revista en internet] 2018 [acceso 11 de noviembre de 2023]; 31(4): p. 137 - 142. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>.
39. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6ta ed. I EM-H, editor. México; [Internet]. 2014. 634 p. [citado el 08 de octubre de 2023]. Disponible en: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
40. Argimon J, Jiménez J. Métodos de investigación clínica y epidemiológica. 4th ed. España: Elsevier. [Internet]. 2013. 570 p. [citado el 08 de octubre de 2023]. Disponible en: https://postgrado.medicina.usac.edu.gt/sites/default/files/documentos/investigacion_clinica_y_epidemiologica.pdf
41. Bernal C. Metodología de la investigación. 4ta. Edición. Colombia: Pearson; [Internet]. 2016. 392 p. [citado el 09 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
42. Ortiz R, Dayvit M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo. Puesto de salud Cayac - Recuay, 2019. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote [Internet]. 2022. [citado el 12 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4826790>
43. Lizana Ubaldo DC, Quichiz Campos SA, Piscocoya Valdivieso F del C. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018 [Internet]. 2018 [citado el 12 de octubre de

2023]; Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>

44. Acevedo Pérez I. Aspectos éticos en la investigación científica. Cienc enferm (Impresa) [Internet]. 2002 [citado el 15 de octubre de 2023]; Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000100003

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL
Calidad de atención de Enfermería en el servicio de emergencia.	Tipo de variable: cualitativo Escala de medición: Ordinal	En esencia, la calidad consiste en proporcionar la respuesta más adecuada a una variedad de necesidades y expectativas de los usuarios en los servicios de emergencia. Esto requiere utilizar tanto recursos humanos como una variedad de materiales disponibles, así como la tecnología actual; a fin de maximizar sus beneficios sin incrementar los riesgos.	La relación entre el paciente y enfermero es fundamental en la unidad de emergencia, ya que se basa en el respeto, la confianza, la compasión, la preocupación genuina, la amabilidad y la comunicación precisa y honesta. Son estas interacciones las que mantienen el vínculo entre ambas personas y garantizan una atención de calidad en momentos críticos.	Interpersonal	- Saluda - Identifica - Información. - Dispuesta. - Trato. - Respetuosa. - Responde. - Mira. - Intimidad	9 ITEMS	Favorable
				Confort	. Acude. . Considera. . Seguro. . Explica. . Atención. . Satisface. . Motiva. . Observa. . Ambiente. . Complacido.	10 ITEMS	Desfavorable

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Cuestionario

Buenos días, mi nombre es Gabriel Ángel Guevara Martínez, soy Licenciado en Enfermería de la Escuela de Postgrado de Enfermería de la Universidad María Auxiliadora, actualmente estoy realizando un estudio de investigación, cuyo objetivo es Determinar la calidad de atención de Enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2023.

Asimismo, la herramienta es anónima y confidencial, por lo que se le solicita responder con honestidad a las preguntas que se le formulen.

INSTRUCCIONES:

Luego marque con una cruz (X) las siguientes 19 preguntas detalladas con 4 posibles respuestas, de las cuales elegirá la respuesta que considere correcta y que mejor se adapte a su situación acerca de su atención proporcionada por una profesional de enfermería.

A. DATOS GENERALES:

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

N°	DIMENSION INTERPERSONAL	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
1	La enfermera (o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.				
2	La enfermera (o) lo identifica con su nombre.				
3	La enfermera (o) le brinda información que usted necesita.				
4	La enfermera (o) se muestra dispuesta (o) para ayudarlo.				
5	La enfermera (o) le brinda un trato amable.				
6	La enfermera (o) es respetuosa.				

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

MUCHAS GRACIAS

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

Te invitamos a colaborar en la investigación. Antes de decidirse a colaborar o no, también debe conocer y comprender cada parte.

Título del proyecto: Calidad de atención de Enfermería en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios de Pisco 2023.

Nombre del investigador principal: Lic. Gabriel Ángel Guevara Martínez.

Propósito del estudio: Determinar la Calidad de atención de Enfermería en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios de Pisco 2023.

Beneficios por participar: La probabilidad de conocer el resultado del trabajo de investigación de una manera que usted considere adecuada, esto será de gran ayuda para ser parte de la investigación.

Inconvenientes y riesgos: sin ningún inconveniente, solo se le solicitará responder la encuesta.

Costo por participar: no genera en usted gasto alguno durante el proceso.

Confidencialidad: Toda la información que proporciones estará protegida, solo el autor la conoce. No se le mencionará, ya que es confidencial.

Renuncia: Tiene derecho a retirarse del estudio en cualquier momento que considere apropiado sin previo aviso y sin ninguna amonestación.

Consultas posteriores: Si tuviera alguna inquietud durante el desarrollo del trabajo de investigación, se podrá comunicar con el Lic. Gabriel Ángel Guevara Martínez, coordinador de equipo (teléfono móvil N° 976829581) ò al email: gabo24guevara@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante o cree que se están violando sus derechos, puede comunicarse con los funcionarios del comité de ética de la institución.

Participación voluntaria:

Su colaboración en el presente trabajo de investigación es completamente libre y puede apartar en cualquier instante que lo desee.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he revisado y comprendido a cabalidad los objetivos del trabajo de investigación, también he formulado preguntas al caso, me han respondido con mucho entusiasmo, además, no he sido amenazado ni influenciado de ninguna manera para participar en el trabajo de investigación. Por lo tanto, decidí participar voluntariamente en este estudio.

Nombres y Apellidos del participante	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico:	
Nombre y Apellidos del investigador	Firma
Gabriel Ángel Guevara Martínez	
Nº de DNI:	
22308768	
Nº teléfono móvil:	
976829581	
Nombre y Apellidos del responsable de encuestador	Firma
Gabriel Ángel Guevara Martínez	
Nº de DNI:	
22308768	
Nº teléfono:	
976829581	

Testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....
Firma del participante