



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

**“CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LOS
PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN
HOSPITAL PUBLICO, LIMA-2024”**

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

AUTOR:

LIC. VICERREL GONZALO, STEFANY SOFIA

<https://orcid.org/0000-002-1284-4162>

ASESOR:

DR. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

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

LIMA – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, STEFANY SOFIA VICERREL GONZALO, con DNI 71321151, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres, de título "CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL PUBLICO, LIMA-2024", **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 24 % 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 13 días del mes de Mayo del año 2024.

Lic. Vicerrel Gonzalo, Stefany Sofía

DNI: 71321151

Dr. Eduardo Percy Matta Solís

DNI:42248126

STEFANY VICERREL

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	24%	3%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	16%
2	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	scielo.isciii.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	1library.co Fuente de Internet	1%

Índice General

Índice General.....	4
Índice de Anexos	5
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
ANEXOS.....	24

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de las variables.....	28
Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	31
Anexo C. Consentimiento Informado.....	35

RESUMEN:

Objetivo: El objetivo general de investigación es determinar el nivel de calidad de cuidados de enfermería en el paciente en el área de emergencia pediátrica en un hospital público en Lima, en el año 2024.

Materiales y métodos: Con este propósito se ha utilizado un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo transversal y nivel descriptivo. Siendo así que la población y muestra es de 58 usuarios en salud del servicio de emergencia pediátrica de un Hospital Público. Para ello, la técnica aplicada es la encuesta, donde, el instrumento es un cuestionario constituido por 23 preguntas, distribuido en 5 dimensiones.

Resultados: Los resultados de la presente investigación podrían facilitar en la comprensión del nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidado ofrecida por el profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia pediátricas de un Hospital Público en Lima durante el periodo del año 2024. Por otra parte, se pretende proporcionar la identificación de las fortalezas y debilidades, así como también los factores que influyen en la calidad de cuidado enfermero hacia el usuario.

Conclusión: El uso de los descubrimientos de la presente investigación proporcionará la facilidad en la identificación de áreas que requieran el fortalecimiento en la calidad de atención de emergencia pediátrica, por ende, repercutir en una atención eficaz, amena y enfocada en el paciente.

Palabras clave: calidad de cuidado, emergencia, paciente.

ABSTRACT

Objective: The general objective of the research is to determine the level of quality of nursing care for patients in the pediatric emergency area in a public hospital in Lima, in the year 2024.

Materials and methods: For this purpose, a quantitative approach has been used, with a non-experimental design, transversal type and descriptive level. Thus, the population and sample is 58 health users of the pediatric emergency service of a Public Hospital. For this, the technique applied is the survey, where the instrument is a questionnaire made up of 23 questions, distributed in 5 dimensions.

Results: The results of this research could facilitate the understanding of the level of user perception of the quality of care offered by the Nursing professional in the Pediatric Emergency service of a Public Hospital in Lima during the period of the year 2024. On the other hand, it is intended to provide the identification of strengths and weaknesses, as well as the factors that influence the quality of nursing care towards the user.

Conclusion: The use of the discoveries of this research will facilitate the identification of areas that require strengthening the quality of pediatric emergency care, therefore, impacting effective, enjoyable and patient-focused care.

Keywords: quality of care, emergency, patient.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención o cuidado que ofrece el personal de enfermería se ve evidenciado en el nivel de satisfacción del paciente, puesto que el cuidado es una característica fundamental del profesional de Enfermería, cuyas acciones están orientadas para proteger, mejorar y preservar la humanidad a través de acciones en las que resalten el respeto por la interculturalidad, el humanismo con el que se brinde dicha atención, la empatía que se muestre ante las diversas situaciones a las que el profesional de enfermería que expone durante sus labores.

La Organización mundial de la salud (OMS), plantea “asegurar que cada usuario reciba un conjunto de servicios diagnósticos, terapéuticos más adecuados para obtener una atención optima y oportuna, tomando en cuenta todos los factores, conocimientos de usuario y del servicio, logrando así un mejor resultado con mínimo riesgo y máxima satisfacción del paciente” (1).

Así también, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), define a la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud como “la atención centrada en las personas, familias y comunidades, a los servicios de salud de forma segura, efectiva, oportuna, eficiente, y con acceso equitativo” (2). No obstante, estas premisas no suelen practicarse, debido a diversas causas, como recursos humanos y materiales insuficientes, como manifestación de la insuficiente cobertura, disponibilidad y sobre todo calidad en la atención de salud de diversas instituciones.

En el año 2021 según una investigación realizada por Ruiz, donde se evaluó la perspectiva de pacientes hospitalizados en una institución pública en México sobre la calidad de cuidado del personal de enfermería, señala que la calidad es un conjunto de acciones que están orientadas hacia la excelencia en los servicios, por ende, la satisfacción de los usuarios, siendo así que la Enfermería tiene la responsabilidad de la calidad del cuidado que facilita una institución (3).

A nivel de Latinoamérica, según una investigación realizada en el año 2022 sobre el estado de recursos generales y funcionamiento de servicios hospitalarios de

emergencias pediátricas en gestión pública en Latinoamérica, realizado en Argentina, Colombia, Costa Rica, España, puso en evidencia que es indispensable realizar mediciones y levantamientos de recursos y funcionamiento de los mismos para ofrecer una mejor calidad de atención en los servicios de emergencias (4).

Según una investigación realizada en Ecuador, en el año 2021, la calidad del cuidado es entendida como la forma en la que el profesional de enfermería implementa las intervenciones de manera oportuna y segura con el objeto de satisfacer las necesidades de los pacientes en el área de emergencias. Donde el 65.3% de pacientes tiene una percepción positiva sobre la calidad de atención de Enfermería (5).

Según un estudio realizado en Chile en el año 2023 indica que la mejora continua de la calidad de atención de enfermería juega un rol fundamental en las políticas de salud a nivel mundial, siendo el mismo una herramienta constante de evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería (6).

La Supervisión Estatal de Salud (SUSALUD) realiza anualmente una encuesta nacional para evaluar los establecimientos asistenciales. Para finales de 2022, un 70% de la muestra encuestada estará complacido con el trato recibido. La mayoría de estos usuarios reciben tratamiento ambulatorio en instituciones públicas y privadas. Sin embargo, existen deficiencias en la atención primaria, particularmente en términos de tiempos de espera, tratamiento y escasez de personal (7).

Por otra parte, Soto A. en el año 2019, cita lo planteado por el Ministerio de Salud (MINSA) indica que la atención de calidad implica desde un trato humanizado, con calidez y empático hasta los recursos, materiales y capacidad resolutoria en los diversos establecimientos. Puesto que la labor principal de los servicios de salud es facilitar el acceso a los diversos servicios de salud del usuario para el diagnóstico, tratamiento, recuperación del mismo (8).

En un hospital en San Martín, durante el año 2022, se ejecutó un estudio que reveló que un 62.63% de pacientes recibió un cuidado de parte del personal de enfermería de calidad regular, en tanto un 60 % manifiesta estar medianamente satisfecha con

la atención brindada. Concluyendo así con la existencia de la relación directa entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los pacientes (9).

En el hospital regional de Tumbes, en el año 2023 se realizó un estudio que reveló que un 55% de pacientes perciben como regular la calidad de atención ofertada por el personal de Enfermería, por ende, es importante capacitar al personal de Enfermería sobre las dimensiones de la satisfacción y la calidad lo cual conlleva a la mejora constante en cuanto al conocimiento científico y finalmente en la atención orientada hacia el paciente (10).

En Lima, en el año 2023 se realizó una investigación cuyos resultados pusieron al descubierto en cuanto a la satisfacción sobre la calidad de atención existe un 82% de pacientes que se encuentra altamente satisfecho respecto a la atención recibida en el área de emergencias, siendo así que, es preciso reiterar la importancia de la atención de calidad por parte del profesional de enfermería (11).

Según las estadísticas señaladas sobre este problema se observa que existe una variedad considerable en cuanto a la calidad de atención del profesional de Enfermería lo que responde a diversos causantes. Por ende, la calidad de atención hacia el paciente atendido en la emergencia por el personal de Enfermería es de relevancia significativa, puesto que la satisfacción del paciente atendido en esta área es de suma importancia que debe ir mejorando en todos los lugares y en distintos niveles de atención ya sea de una urgencia menor a una emergencia prioritaria. De modo tal que las experiencias durante la atención en salud sean lo más re comfortable posible ante las expectativas para el usuario.

La calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las individuos y población incrementa la posibilidad de resultados esperados, que se basan en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es elemental para lograr la cobertura sanitaria universal, las cuales deben ser: eficaz, seguro y centrado en las personas, de forma oportuna, equitativa, integrada y eficiente. (12) Por consiguiente la atención ofrecida por el profesional de enfermería es fundamental puesto que de ella depende el nivel de calidad de atención percibida por el usuario en salud.

Siendo así que los usuarios de salud tienen expectativas que son influenciados en diversos contextos como la interculturalidad, religión, edad, entre otros, donde el profesional de Enfermería debe poner en práctica diversos principios como la empatía, respeto, paciencia, honestidad, benevolencia, los cuales influyen en el nivel de calidad de atención ofrecido hacia el paciente (13). Siendo así que la esencia del Enfermero se basa en brindar una atención de calidez, calidad y reconfortante que permita que el proceso de enfermedad y recuperación de usuario sea llevadero.

La calidad de atención de la profesión de Enfermería puede entenderse como la forma en la que se brinda un cuidado de manera oportuna y segura para satisfacer las necesidades de los pacientes, la cual debe estar garantizada en todo establecimiento de salud, puesto que, las buenas prácticas clínicas previenen los riesgos de complicaciones en los pacientes (14). Por ende, las actualizaciones e investigación deben de ser manera continua puesto que como profesional de enfermería garantiza un cuidado de calidad.

El cuidado es el fundamento y esencia del profesional de Enfermería, la cual comprende la ética que reconoce un trato con respeto y dignidad a los pacientes, permitiendo identificar de forma oportuna, eficaz y continua donde la práctica este de la mano con la responsabilidad y competencias. Por ende, ello incluye factores como la puntualidad, tiempo de atención, tiempo de espera y el interés del Enfermero determinan la calidad de cuidado percibida por el usuario en salud. (15)

La teoría de Hildegard Peplau hace referencia a la relación entre una persona con necesidad de ayuda y un profesional de enfermería con formación académica para identificar sus necesidades y ejecutar una intervención terapéutica, así mismo indica que la relación planteada es recíproca, donde las labores de Enfermería son no solo para y hacia el paciente, sino con él, y esto a su vez implica valores como respeto, desarrollo y aprendizaje mutuo. Así mismo, este modelo teórico humanista se asienta en el prototipo de la integración, es decir dirige los cuidados de enfermería a reconocer en cada individuo su componente biológico, psicológico, intercultural y social, por otra parte, propone en su teoría de Enfermería de relaciones

interpersonales cuatro etapas para abordar las necesidades emocionales de los pacientes: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. (16)

Según un artículo de investigación realizado en España, publicado en el año 2019, cuyo objetivo fue analizar la calidad de atención en salud del personal de Enfermería en los últimos 10 años, con el método de estudio de tipo descriptivo, con diseño transversal, donde aplicaron el método SERVQUAL, con una muestra de 282 usuarios, puso en evidencia que la satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería de 77%, lo cual simboliza a una evaluación media, donde el rol del personal de enfermería se ve valorado de manera significativa (17).

Así también según una investigación realizada en España, en el año 2021, donde cuyo objetivo fue describir las competencias profesionales de las enfermeras de China y España, con una metodología de revisión sistemática de las bases de datos CINAHL, PubMed y dialnet, donde la investigación fue realizada desde el punto de vista de la enfermería transcultural Madeleine Leininger, los resultados evidenciaron relevantes similitudes entre ambos países respecto a la calidad de atención brindada a los usuarios (18).

Además, en el año 2019 realizaron una investigación en Venezuela con el objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. En un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, la muestra de estudio fueron 32 pacientes con un cuestionario de 20 preguntas, con escala de tipo Likert modificada. El resultado ha permitido concluir que la atención de la enfermera es de regular a mala en un 75 % (19).

Por otra parte, en el año 2024 se realizó un estudio con el objetivo de establecer la relación entre eventos adversos y la calidad de atención de Enfermería en la emergencia en el hospital Santo Domingo, la investigación con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional causal no experimental y descriptivo con un diseño transversal, en el periodo de 1 de julio hasta el 31 de diciembre, con una muestra de 1845 historias clínicas y 40 profesionales de Enfermería los resultados pusieron en manifiesto que existe un 15.7%, de eventos graves, donde un 8.2% fueron no serios,

por otra parte respecto al nivel de calidad de prácticas seguras asistenciales fueron malas con un porcentaje de 67.5%. (20).

Así mismo, en un estudio realizado en el 2019 con el objetivo de identificar cual es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia – Lima. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal, la muestra para el estudio ha sido de 264 pacientes donde según los resultados se evidencia que la calidad de atención por parte del personal de enfermería va estrechamente relacionada con la satisfacción del paciente en un 95% (21).

Según una investigación realizada en Cuzco en el año 2021 con el objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en Cusco, su estudio fue de tipo aplicada, no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal el cual trabajó con una muestra de 70 pacientes de los cuales los resultados arrojaron que el 30% percibe una deficiente calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería, mientras que un 21.4% se manifestaron altamente satisfechos, en cuanto a la satisfacción del paciente un 38.6% revelo que existe un bajo nivel de satisfacción (22).

En el ámbito local en el año 2019 en Lima se realizó una investigación con el objetivo de identificar la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en la Clínica Ricardo Palma de Lima; en relación a la metodología es un estudio correlacional, transversal; con una población de 120 pacientes. Se obtuvo como resultado correlación significativa de 0.878. Por lo que se concluye que existe relación entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente (23).

La investigación es de suma relevancia tanto en el ámbito del área de emergencia hospitalaria como para el profesional de Enfermería, quienes desempeñan un rol, esencial en el cuidado del usuario en salud en los diversos niveles de prioridad. La calidad de atención de emergencia es evaluada de manera constante por el paciente quien acude al servicio son expectativas de soporte y resolución a su

problemática en salud durante su atención en la emergencia. Por ende, el profesional de enfermería debe estar capacitado para la efectividad en sus procedimientos.

El uso de los descubrimientos del presente estudio podría proporcionar la facilidad en identificación de puntos de mejora, como consecuente a ello una atención satisfactoria, eficaz y enfocada en el paciente, así también aportará en el progreso del conocimiento científico y desarrollo de estrategias para la mejora continua de la atención en un área crítica en bienestar del paciente de emergencia.

Como justificación teórica, en el presente estudio se realizará una exploración exhaustiva de distintas fuentes de información puesto que se ha identificado escasez de investigaciones relacionadas con esta problemática, con lo cual se contribuye significativamente a las investigaciones actuales, así mismo, la escasez de antecedentes de relevancia significativa en el ámbito de investigación reitera la justificación de la realización de la presente investigación.

Como justificación práctica, la importancia de llevar a cabo el estudio se refleja en la necesidad de determinar la manera en la que el rol de enfermería influye ante la calidad de atención orientada a los pacientes, además esta investigación beneficia a toda la población que se vaya atender por emergencia y al personal de enfermería en la mejora de su labor profesional enfocados en diversos principios, con un atención oportuna, optima y eficaz que favorezcan las mejoras continuas en la atención.

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación pretende llenar vacíos de conocimientos en soporte con las investigaciones ya realizadas para de ese modo con los resultados obtenidos proponer un ejemplo para futuros estudios, esta habilidad afirmará la obtención de resultados y conclusiones solidas que enriquecerán el conocimiento de del profesional de Enfermería sobre el tema planteado, así mismo, este estudio servirá como antecedentes para futuras investigaciones ya que es importante continuar el estudio para poder valorar las mismas variables en distintos contextos y realidades en el campo de Enfermería.

El objetivo general de investigación es determinar en nivel de calidad de cuidados de enfermería en el paciente en el servicio de emergencia pediátrica en un hospital público en Lima, durante el año 2024.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque del estudio será cuantitativo ya que se aplicó valores numéricos a la variable en estudio, se usará estadísticas para lograr obtener resultados, la investigación cuantitativa se emplea para experimentar hipótesis, identificar patrones, y realizar pronósticos, el diseño de la investigación será no experimental, lo que implica la no manipulación, ni transformación de las variables durante el proceso de investigación, además, se optará por el diseño de tipo transversal. Puesto que la recopilación de datos se llevará en un único momento. (24).

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

El presente estudio de investigación tomará como unidad de estudio a los usuarios que se atiendan al servicio de emergencia del Hospital público durante el primer trimestre de 2024 y que, a su vez, reciban atención por los profesionales de Enfermería en área de estudio. Así mismo, según los registros del Hospital, se estima que alrededor de 500 usuarios menores de 18 años de edad reciben atención en salud por emergencia.

En cuanto a los criterios de inclusión.

- Solicitar atención por el área de emergencia en el Hospital.
- Certificar a través de una firma el consentimiento informado.
- Constar condiciones físicas y neurológicas para dar respuesta a las preguntas del cuestionario.
- Responder de forma honesta el cuestionario.

Con respecto a los criterios de exclusión.

- Ser menor de edad.
- Encontrarse en estado de inconciencia.

Muestra:

El tamaño de la muestra será determinado a través de un análisis probabilístico finito, por ende, se puede hacer uso de una fórmula para realizar el cálculo del tamaño de muestra que se requiera, siendo la fórmula de mayor uso en estudios con poblaciones finitas la usada a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p(1 - p)}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p(1 - p)}$$

Donde, las proporciones dadas son las siguientes:

Z: Nivel de confianza (95%)

N: Población (142)

P: Probabilidad a favor (0.5)

q: Probabilidad en contra (0.5)

e: Error (0.1)

n: Tamaño de muestra

Para calcular el tamaño de la muestra, reemplazamos:

$$n = \frac{142 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(142 - 1) * 0.1^2 + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 58 \text{ pacientes}$$

Por ello, el tamaño de la muestra a estudiar sería de un alrededor de 58 pacientes que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión para el estudio.

2.3. VARIABLE O VARIABLES DE ESTUDIO

El estudio enfoca en la calidad de cuidado, ofrecido por el personal de enfermería. Dicha variable se considera de naturaleza cualitativa y se miden utilizando una escala de medición ordinal.

Calidad de cuidado en enfermería

Definición conceptual:

La calidad de cuidado en enfermería hace referencia a la forma en que los servicios de enfermería satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios y originan consecuencias positivas en su salud y bienestar. Envuelve diversos aspectos, como la competencia técnica y profesional de los enfermeros, la seguridad y efectividad de los cuidados proporcionados, la empatía y comunicación con los pacientes, el respeto a su autonomía y dignidad, la coordinación con otros profesionales de la salud, la disponibilidad y accesibilidad de los servicios, entre otros (25).

Definición operacional:

La calidad de cuidado en enfermería se refiere a la disposición del profesional de enfermería para facilitar una atención efectiva, oportuna y segura a los pacientes que requieren atención prioritaria. Esto implica la capacidad de evaluar prontamente la condición del paciente, priorizar la atención según la gravedad de la situación, administrar tratamientos de manera eficiente y colaborar con otros miembros del equipo de salud para garantizar la mejor atención posible en situaciones de emergencia.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Técnica de recolección de datos:

La técnica que se usará en esta investigación será la encuesta, puesto que es una técnica eficaz y estandarizada para la recolección de datos sobre la opinión, las actitudes, y diversas particularidades de una extensa muestra de individuos. Así mismo garantiza el anonimato, confidencialidad y facilidad en la distribución. (26)

Instrumento de recolección de datos:

Los instrumentos que se usará han sido creados por el Autor Reinaldo Pinchi, quien efectuó una Investigación Calidad de Atención al cliente y el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Essalud II. Mismo que fue validado por los jueces de expertos. (27)

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos:

La confiabilidad realizada para ambos instrumentos fue el alfa de Crombach dando como resultado 0.886 y 0.858 indicando que ambos instrumentos son confiables.

2.5. PROCEDIMIENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se realizará inicialmente las coordinaciones con las autoridades de la universidad María Auxiliadora, con el objetivo de obtención de las credenciales que permitan la identificación de los estudiantes, posterior a ello, se hará la presentación de dichas solicitudes de permiso para la investigación tanto al hospital designado para la investigación como al responsable del área de emergencia. Con los permisos alcanzados, se llevará a cabo una sesión educativa orientada hacia los participantes donde se explicará la finalidad del estudio. Por último, se realizará la recolección de datos con cada uno de los participantes.

2.5.2. Aplicación del instrumento de recolección de datos

La aplicación del instrumento tomará alrededor de 20 y 30 minutos por colaborador, previa autorización del mismo a través de la firma de consentimiento informado, la recolección de datos será llevada a cabo durante los turnos matutinos del mes de abril del año 2024.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Inicialmente se realizará el control de calidad con el objetivo de avalar la precisión del recojo de datos, posterior a ello, dichos datos serán procesados usando una hoja de cálculo de Excel, donde se realizará la asignación de símbolos para los criterios de medición, posteriormente estos datos serán exportados al programa estadístico SPSS versión 27 para analizar las frecuencias y rangos de la percepción del usuario. Se usará la prueba de estacionamiento para determinar los intervalos de percepción buena, regular y mala. En último lugar, estos resultados se presentarán de forma apropiada a través de gráficos para proporcionar la comprensión del mismo.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

En las investigaciones científicas, es el pilar para la difusión del conocimiento, en el área de salud tiene el objetivo el reporte de experiencias que permitirán la mejora continua y por ende la calidad de los cuidados orientados hacia los pacientes (28).

Principio de autonomía:

Hace referencia a una mejor condición humana y por ende el progreso de la sociedad, donde se respete la dignidad humana y la autonomía de su voluntad. Así mismo los participantes tienen la opción de aceptar o rechazar la encuesta para el presente estudio (29).

Principio de beneficencia:

El presente estudio priorizara uno de los principios que implica la dedicación y esfuerzo al bienestar del usuario en salud, así mismo los usuarios podrán ser usados por los responsables del área de emergencia y hospital, así como también en futuras investigaciones (30).

Principio de maleficencia:

Cada uno de los colaboradores será informado que su participación en la presente investigación no conlleva ningún propósito perjudicial ni simboliza ningún riesgo para su bienestar físico y mental (31)

Principio de justicia:

La presente investigación tiene como compromiso el respeto a cada uno de los participantes, con un trato homogéneo, donde la condición social, económica, política, cultura o religión no será causa de un trato diferenciado (32).

3.2. Presupuesto y Recursos Humanos

MATERIALES	2024				TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	S/.
Equipos					1910,00
1 laptop	1850,00				1850,00
Memoria USB		60,00			60,00
Materiales de escritorio					50,00
Lapiceros		30,00			30,00
Hojas bond A4		20,00			20,00
Material Bibliográfico					190,00
Libros		45,00		45,00	90,00
Fotocopias e impresiones				50,00	50,00
Espiralado				50,00	50,00
Otros					337,00
Movilidad			63,00	120,00	183,00
Viáticos			70,00	60,00	130,00
Comunicación			12,00	12,00	24,00
Recursos Humanos					350,00
Asesor estadístico				350,00	350,00
Imprevistos*				90,00	90,00
TOTAL	1850,00	155,00	145,00	777,00	2927,00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castelo W., Castelo A. y Rodríguez J. (2016) satisfacción de pacientes atendidos en emergencias vol.32. N°3, cuba, revista cubana de enfermería, 2016. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192016000300007
2. Castilla V. Chavez E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del hospital I Octavio Mongrut Muñoz. Lima. 2018 Tesis para obtener el título de especialista, Callao: Universidad Nacional del Callao ; 2018. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3372/CASTILLA%20Y%20CHAVEZ_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
3. Ruiz J., Tamariz M., (2021) percepción de la calidad de cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Vol 5 N° 14, MEXICO, revista SciELO Analytics. 2021. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
4. Cáceres L. Estado actual de recursos generales y funcionamiento de Servicios Hospitalarios de Emergencias Pediátricas con gestión pública en Latinoamérica (Estudio RFSEPLA), 2022. Vol. 22, N°2 Latinoamérica, Revista ScieloPeru 2022. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312022000200232&script=sci_arttext
5. Burgueño F. Rodríguez D. et al. Perception of the quality of nursing care in oncological patients from the Ecuadorian coast. Vol 40, N°7, pp 704-710, Azuay, revista de Archivos venezolanos de Farmacología clínica y Terapéutica. 2021. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>

6. Machuca F. Indicadores sensibles para la gestión del cuidado: un importante reto para la enfermería chilena Vol 8 N° 1 Chile, revista de cuidados de enfermería y educación en salud 2023. Disponible en:
<https://revistas.userena.cl/index.php/cuidenf/article/view/1790/1569>
7. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de los servicios de salud [Internet]. Brazil; organización panamericana de la salud; 17 de septiembre del año 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-lugasalud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica>.
8. Soto A. Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources. Vol. 36N°2 Lima, Revista peruana de Medicina experimental y salud pública; 2019. Disponible en:
[https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3\)](https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3))
9. Carrero V. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital de Moyobamba, 2022. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Enfermería, Lima, Universidad católica sedes saointiaae. Disponible en:
<https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1974/TESIS%20-%20CARRERO%20VARGAS%20Y%20MEDINA%20CABRERA.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
10. Delgado L. Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes, 2023.

VOL. 7 N°1, Tumbes, Revista de artículos científicos, disponible en:
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997>

11. Rondon M. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Peru-2023. Tesis para obtener el título profesional de Enfermería, Lima Universidad Norbert Wiener. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9883/T061_40896241_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. OMS. Calidad de la atención. An Doc [Internet]. 2024;3(2):139–53. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3
13. Rey. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. An Doc [Internet]. 2000;3(2):139–53. Available from:
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
14. Castillo L., Delgado G., Briones B., Santana M. (2023) Quality management in nursing care and patient safety vol.7 n°13 Santa Ana, Revista SciELO”; 2023. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2610-80382023000100040&script=sci_arttext#B1
15. Bazán J., Campos L. Calidad de atención de enfermería que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Tópico de emergencia en un hospital de rioja, 2022 [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de Enfermería en emergencias y desastres]. Lima, Universidad Peruana Unión, Lima; 2022. Disponible en:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6701/Juanito_Trabajo_Especialidad_2023.pdf?sequence=6&isAllowed=y

16. Arredondo C., Siles J. (2019) Technology and humanization of nursing care. The view from the interpersonal relations theory vol.18 n°1 Granada, Revista SciELO”; 2019. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007#:~:text=Peplau.,K%C3%A9rouac%20y%20cols%2C%201996\).](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007#:~:text=Peplau.,K%C3%A9rouac%20y%20cols%2C%201996).)
17. 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. Vol.6 N°1 Lima, Revista Investing Salud univ Boyacá, 2019. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
18. RAMIREZ L. Diferencias y semejanzas entre la enfermería en china y en España desde la perspectiva de la enfermería transcultural. [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. San Vicente del Raspeig, Universidad de Alicante, España; 2021. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/115463/1/Diferencias_y_semejanzas_entre_la_Enfermeria_en_China_y__Ramirez_Perez_Laura.pdf
19. Gutiérrez Z., Lorenzo M. y Berrios A. (2019) calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado vol.3 n°1 Venezuela, Revista cuatrimestral “conecta libertad”; 2019. Disponible en <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
20. Constante Prado, Y. D., & Ramírez Montatixe, G. A. (2024). Eventos adversos relacionados a la atención de Enfermería en la Emergencia del Hospital Santo Domingo: Adverse events related to nursing care in the Santo Domingo hospital emergency. Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando, 5(1), 129–145. <https://doi.org/10.60100/rcmg.v5i1.187>

21. Ortega G., Rojas J. y Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima-2019. [tesis para obtener el grado académico en especialista de emergencias y desastres]. Lima, universidad Cayetano Heredia; 2019. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco – 2021 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Chíncha, Universidad Autónoma de Ica, Chíncha; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/autonoma-de-ica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
23. Marcelo D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco – 2021 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Chíncha, Universidad Autónoma de Ica, Chíncha; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/autonoma-de-ica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
24. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2019;16(18):1-16. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/18/3318>
25. Medina D, Auxiliadora M, Zea C, Catherine S, Martínez N, et al. Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes User satisfaction and the

dimensions of the quality of care of the emergency service of the Regional Hospital of Tumbes Sati. 2023 [cited 2024 Feb 3];(1). Available from: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1639>

26. Acosta S., Criterios para la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos en las investigaciones mixtas. Vol 15 n°2 2023. Maracaibo, Venezuela. Disponible en: <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/303>

27. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín- 2016. Tesis para obtener el título de maestría en gestión de los servicios de la salud. Tarapoto, universidad Cesar Vallejo , San Martín, 2016. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1597>

28. Canoba B. A. et al. Aspectos éticos en la publicación de manuscritos científicos: una revisión de la literatura. Vol.1, N°1, concepción, revista salud, ciencia y tecnología 2022. disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=109239>

29. Solis G. Alcalde G. Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. Vol. 99, N°3 España, revista ScienceDirect 2023. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403323001467>.

30. Bernal L. Percepción y construcción respecto al sentido del principio de beneficencia. Vivencias de pacientes en una clínica odontológica universitaria. Vol.1 2023 disponible en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rlbi/article/view/6214>

31. Leyva L., Trujillo M. Nivel de conocimiento de los principios bioéticos, Ambato, Ecuador-2023. Tesis para obtener el título profesional de cuarto nivel de magister en bioética, Universidad técnica de Ambato. Disponible en: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38904/1/trabajo_de_titulaci%C3%93n__trujillo_ch%C3%81vez_mar%C3%8da_bel%C3%89n.pdf
32. Bracho P., la justicia desde la perspectiva liberal de Rawls y nussbaum. Vol 41, n°76 2023 revista EBSCO disponible en: <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A10%3A11383114/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A162831197&crl=c>

ANEXO

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Tipo de variable y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Puntuación final
calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: cualitativa Escala de medición: Ordinal.	La calidad de cuidado en enfermería hace referencia a la forma en que los servicios de enfermería satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios y originan consecuencias positivas en su salud y bienestar.	La calidad de cuidado se refiere a la disposición del profesional de enfermería para facilitar una atención efectiva, oportuna y segura a los pacientes que requieren atención prioritaria. Esto implica la capacidad de evaluar prontamente la condición del paciente, priorizar la atención según la gravedad de la situación	Elementos tangibles	Estado físico, limpieza de instalaciones, presentación del personal de enfermero Comodidad de camas y sillas.	4	Bueno Regular Malo
				Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias, Continuidad y orden lógico en la atención, Interés en la resolución de problemas de los usuarios.	4	
				Capacidad de respuesta	Cuidado en el registro de información de los usuarios, Sencillez de los trámites para la atención, Oportunidad en la asignación de citas médicas, Disposición para atender preguntas	6	
				seguridad	Confianza transmitida por empleados Recibimiento de los medicamentos adecuados: Ubicación apropiada del usuario Idoneidad del personal de salud. Cumplimiento de medidas de seguridad	5	
				Empatía	Amabilidad en el trato: Atención individualizada al usuario: Claridad en orientaciones brindadas al usuario: Comprensión de las necesidades	4	

ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO “CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA”.

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, somos estudiantes de enfermería de la Universidad María Auxiliadora, actualmente estamos realizando el trabajo de investigación titulado “calidad de cuidados de enfermería en los pacientes en el servicio de emergencia en un hospital público, lima-2024”. Para ello, requiero su colaboración para responder el presente cuestionario:

II. DATOS GENERALES

Edad: ____ años

Sexo:

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

Estado Civil:

- a) Soltero(a) ()
- b) Casado ()
- c) Conviviente ()
- d) Divorciado(a) ()
- e) Viudo(a)

Grado de instrucción:

- a) Sin instrucción ()
- b) Primaria ()
- c) Secundaria ()
- d) Técnico ()
- e) Superior ()

Tiempo de hospitalización:

- a) Menor a 1 semana ()
- b) De 1 semana a 2 semanas ()
- c) Más de 2 semanas a 1 mes ()
- d) Más de 1 mes ()

III. INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan enunciados. Para cada uno indique con un (X) con qué frecuencia en su área actual ha encontrado las situaciones para ser estresante. Se tendrá en cuenta la confidencialidad de sus respuestas.

DIMENSIONES	ÍTEMS	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
20 Elementos tangibles	Estado físico de instalaciones 1. ¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos 2. ¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
	Presentación personal de enfermeros 3. ¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
	Comodidad de camas y sillas 4. ¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias 5. ¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan de urgencia?			
	Continuidad y orden lógico en la atención			

	<p>6. ¿Cómo es la atención por parte del personal de enfermería?</p>			
	<p>Interés en la resolución de problemas de los usuarios</p> <p>7. ¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?</p>			
	<p>Cuidado en el registro de información de los usuarios</p> <p>8. ¿Cómo considera Uds. que el Centro de salud registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?</p>			
Capacidad de respuesta	<p>Sencillez de los trámites para la atención</p> <p>9. ¿Cómo considera que los tramites en el Centro de Salud es rápido y sencillo?</p>			
	<p>Oportunidad en la asignación de citas médicas</p> <p>10. ¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?</p>			
	<p>Disposición para atender preguntas</p> <p>11. ¿Cómo considera que el personal de enfermería se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?</p>			
	<p>Agilidad del trabajo para atención más pronta</p> <p>12. ¿Cómo considera que el personal de enfermería muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?</p>			

	<p>Cooperación entre funcionarios 13. ¿Cómo Ud. observa la cooperación y apoyo mutuo entre las enfermeras del centro de salud?</p>			
	<p>Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos 14. ¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?</p>			
Seguridad	<p>Confianza transmitida por empleados 15. ¿Cómo Ud. considera que el personal de enfermería le transmite confianza?</p>			
	<p>Recibimiento de los medicamentos adecuados: 16. ¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?</p>			
	<p>Ubicación apropiada del usuario: 17. ¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?</p>			
	<p>Idoneidad del personal de salud: 18. ¿Cómo considera que el personal de enfermería que labora se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?</p>			
	<p>Cumplimiento de medidas de seguridad: 19. ¿Cómo considera que el Centro de Salud Huachos cumple en su totalidad con</p>			

	las medidas de seguridad descritas?			
Empatía	Amabilidad en el trato: 20. ¿Cómo se percibe la amabilidad de todo el equipo de enfermería que conforma en Centro de Salud de Huachos?			
	Atención individualizada al usuario: 21. ¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
	Claridad en orientaciones brindadas al usuario: 22. ¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional de enfermería, son claras y precisas?			
	Comprensión de las necesidades: 23. ¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

ANEXO C: DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

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

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....
Firma del participante