



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN LAS PACIENTES GESTANTES DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL LIMA  
-2020”**

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

**PRESENTADO POR:  
CADILLO DE LA CRUZ DANIEL ROBERT**

**ASESOR:  
MG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA**

**LIMA – PERÚ  
2021**



### **DEDICATORIA:**

Este trabajo está dedicado a mi esposa Sahara por ser la persona quien me ayuda a cumplir mis metas y a mis Hijos por ser mi mayor motivación.

A mis padres Alejandrina y Marlon por cuidarme y velar por mi bienestar.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a todas las gestantes que participaron voluntariamente en el presente estudio, por depositarnos su confianza y amabilidad.

A nuestra asesora Mg. por brindarnos sus conocimientos, apoyo y guiarnos en cada etapa de este estudio.

**ASESOR:**  
**MG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth

**SECRETARIO** : Mg. Pretell Aguilar Rosa Maria

**VOCAL** : Mg. Basurto Santillan Ivan Javier

# ÍNDICE GENERAL

Portada	i
LIMA – PERÚ .....	i
2021.....	i
ÍNDICE GENERAL .....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema .....	14
1.3. Objetivos de la Investigación.....	14
1.3.1. Objetivo General .....	14
1.3.2. Objetivos Específicos .....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.4.3 Práctica.....	15
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	15
1.5.1. Temporal .....	15
1.5.2. Espacial.....	15
1.5.3. Recursos .....	15
II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes .....	16
2.1.1. Internacionales.....	16
2.1.1. Nacionales .....	17
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. calidad de atención .....	18
III: METODOLOGÍA.....	20
3.1. Método de investigación.....	20
3.2. Enfoque investigativo .....	20
3.4. Diseño investigativo .....	20
3.5. Población, muestra y muestreo.....	20
Variable 1. ....	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21

*Validez del Cuestionario para el estudio Calidad De Atención Que Brinda El Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes Del Servicio De Emergencia Del Instituto Nacional Materno.* 21

*Confiabilidad del Cuestionario de Calidad De Atención Que Brinda El Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes Del Servicio De Emergencia Del Instituto Nacional Materno.* .22

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....26

Anexo A: Matriz de Consistencia.....30

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo de conocer la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en las pacientes gestantes del servicio de emergencia del instituto nacional materno perinatal lima-2020, es, una investigación descriptiva no experimental, de corte transversal, y el método será deductivo. Tendrá una muestra de 200 pacientes gestantes. Se aplicará la encuesta que constará de 2 dimensiones y 15 ítems y el, los datos obtenidos, serán vaciados en el programa Excel y estos serán procesados con el programa SPSS.

**Palabras clave:** Calidad, enfermería, gestantes, emergencias.

## **ABSTRACT**

The present study aims to know the quality of care provided by the nursing professional in pregnant patients of the emergency service of the lima-2020 national maternal perinatal institute, it is a descriptive, non-experimental, cross-sectional investigation, and the method it will be deductive. It will have a sample of 200 pregnant patients. The survey consisting of 2 dimensions and 15 items will be applied and the data obtained will be emptied into the Excel program and these will be processed with the SPSS program.

**Keywords: Quality, nursing, pregnant women, emergencies.**

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2019 señaló que cerca de 303 303 mil mujeres murieron por diferentes motivos, pero todas ellas se encuentran relacionadas con el embarazo, por otro lado 2,7 000 000 de niños murieron alrededor de los primeros 28 días de vida, asimismo la cifra de mortinatos llegó los 2,6 000 000. Es por ello por lo que se denota la importancia que tiene la atención sanitaria de calidad a lo largo del embarazo y el parto porque permite prevenir las muertes ya antes mencionadas; sin embargo, en el mundo se debe mencionar que solo el 64% de mujeres reciben atención prenatal cuatro o más veces durante todo su embarazo. (1)

De allí que la OMS sostenga que los sistemas del sector salud, tienen como propósito mejorar la accesibilidad, como también incrementar la calidad de la atención esencial y de emergencias. Para lo que se requiere hacer seguimiento de la política por parte del sistema de salud, la gestión distrital de la infraestructura, los suministros, financiación y finalmente realizando la evaluación de las necesidades locales de salud. (2)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que las causas de mortalidad materna son indicadores de las condiciones de vida y asistencia sanitaria de una población, resaltando que un gran porcentaje de estas defunciones se da en países que se encuentran en vías de desarrollo (99%). Asimismo, existen diversos factores que influyen en ellos tales como, la falta de educación, alimentación adecuada, soporte social y asistencia sanitaria todos ellos se entrelazan estrechamente con la mortalidad materna, es por ello que se puede observar en este ámbito la desigualdad respecto a la calidad que presentan los países en desarrollo con los que te están vías de desarrollo. Por otro lado, la mortalidad materna, muestra las desigualdades de género, tanto en el acceso a la educación, la nutrición como también en la asistencia sanitaria. (3)

Por todo lo antes mencionado es importante considerar la calidad de atención que reciben las madres gestantes en el área de emergencia requiere personal altamente capacitado, tanto a nivel de conocimientos y de empatía con las mismas pacientes, siendo el servicio de emergencia un área, en donde hay mucho estrés laboral.

Al respecto El Ministerio de Salud (MINSA) realizó un estudio donde se aplicaron encuestas de Satisfacción del Usuario Externo en diciembre del 2016, donde encontraron que las gestantes no acudían a sus controles prenatales por el tiempo de espera prolongado refirió un 30%; además el 15% señaló que había recibido un trato adecuado, por otro lado, el 14% señaló que no sintieron que respetaron sus creencias y 10% indicó que no se ha respetado su privacidad durante el tiempo de atención, por eso razón señaló que prefería no acudir a sus controles. En cuanto a los usuarios internos, se debe tener en cuenta de que el 20.4% de trabajadores de salud manifiestan estar insatisfechos con su centro laboral, es por ello que se evidenciaba la falta de interés en mejorar la calidad de atención dirigida hacia los usuarios. (4)

En relación a la carrera profesional de enfermería es relevante tener en cuenta las necesidades que presentan los usuarios de salud y se debe tener claro que en todo momento que el propósito es brindar una atención de calidad a fin de satisfacer aquellas necesidades que presentes, de manera oportuna garantizando intervenciones de enfermería apropiadas; poniendo como prioridad la participación del usuario buscando incrementar el grado de satisfacción (5). Por ello, existe una gran preocupación acerca de la percepción dada por parte del profesional de enfermería en los diversos servicios que existen en las instituciones prestadoras de salud, estas situaciones se derivan porque es un reto el poner como centro al usuario de salud final (6).

Las pacientes gestantes suelen manifestar que: “El trato recibido por parte del personal muchas veces no es adecuado”, “Siento que no escuchan”, “Tienen que verme con mucho dolor para que hagan caso”, “No entiendo porque el personal de enfermería es así”, son algunos de los comentarios que suelen escucharse dentro del servicio de emergencias de Instituto Materno Perinatal. Es por ello que nace la

siguiente pregunta, es decir la formulación del problema

¿Cómo es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en las pacientes gestantes del servicio de emergencia del instituto nacional materno perinatal lima?

El nivel de calidad se define como una expectativa de la paciente y la percepción de los servicios que se le ha brindado proceso de recolección de la atención prestada. (7)

Existen múltiples conceptos acerca de la calidad mayormente están orientadas a los diferentes aspectos que hay en una organización, en el cual se brinda algún tipo de producto o servicio, es por ello, por lo que es común ver que las definiciones ponen énfasis en dos aspectos en el técnico y el entorno, puesto que la finalidad es cumplir con las expectativas de las personas. (8)

Autores como Aguilera J. señalan que la calidad viene a ser un conjunto de pensamientos que tiene como propósito satisfacer necesidades, es utilizar todos los recursos disponibles para cumplir con el fin de la atención. (9)

Donabedian A. por su parte señala que la calidad de atención es aquella que se espera que pueda lograr satisfacer las necesidades que tiene el usuario de forma que pueda garantizar su bienestar de forma integral, después de realizar un balance de ganancias y pérdidas durante todo el proceso de atención. (10)

Componente interpersonal, Es el desarrollo de los cuidados basados en la ciencia y tecnología aplicados durante la atención del paciente. Está basado en la relación entre enfermera y paciente bajo los valores morales y éticos que rigen en la sociedad. (11)

Componente técnico se basa en los procedimientos técnicos y habilidades que posee el profesional de enfermería en relación al cuidado del usuario de salud. (12)

Componente del entorno Son todos los componentes que rodean al paciente para brindar comodidad y confort durante su estancia en la institución. (13)

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal.**

PP. ¿Cómo es la Calidad de Atención que brinda el Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal lima -2020?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

¿Determinar la Calidad de Atención que brinda el Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal lima -2020?

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

OE1. ¿Identificar como es en la dimensión interpersonal Calidad de Atención que brinda el Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal lima -2020?

OE2. ¿Identificar como es en la dimensión técnico la Calidad de Atención que brinda el Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal lima -2020?

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica.**

La calidad de la atención que brinda la enfermera se pudo evidenciar que existe evidencia científica suficiente que abordan el problema en mención y así poder llenar el vacío que existe relacionados a esta temática de estudio. Las personas que se benefician de este trabajo de investigación somos nosotros mismos los enfermeros quienes brindamos atención en el servicio de emergencias y por ello también las pacientes que acuden a los servicios de emergencias así mismo que se ingresa el concepto satisfacción. Los resultados del estudio contribuirán a elevar la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el

servicio de emergencias Es así que se vienen realizando trabajos de calidad en la atención y calidez en instituciones del estado en donde la población más vulnerable es el pueblo, el pueblo en el sentido de los más pobres, aquellos que vienen de las zonas urbano- marginales de zonas periféricas de la ciudad de lima.

#### **1.4.2. Metodológica.**

Las características de la pandemia pueden haber permitido algunos cambios en relación a las características de validez y confiabilidad de los cuestionarios a utilizar en el trabajo, especialmente en contextos de calidad de la atención que brinda el licenciado en enfermería, en razón a ello se justifica la investigación.

#### **1.4.3 Práctica**

El tema tiene valor práctico debido a que sus resultados brindaran datos específicos sobre dimensiones constitutivas sobre la calidad de atención que brinda la Lic. enfermería en el servicio de emergencia. Asimismo, permitirá información al ámbito de la salud de la misma institución brindando una línea base desde la que implementar talleres y estrategias para abordar la calidad de atención.

### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

#### **1.5.1. Temporal**

El tiempo que cubra el presente proyecto es de agosto a diciembre del 2020. Para culminar el estudio se considera a finales del 2020.

#### **1.5.2. Espacial**

Será en el Instituto Nacional Materno Perinatal distrito de lima centro en la dirección Jr. Santa Rosa Nro. 941 - Cercado de Lima. (Ex Jirón Miro Quesada Nro. 941).

#### **1.5.3. Recursos**

Este proyecto será gestionado, administrado y autofinanciado por él investigador y se contará con la disponibilidad de tiempo para las actividades que implique el estudio.

## II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Flores y Patin. (2019), en Ecuador, hallaron que, el 72.7% de las enfermeras no han sido capacitadas en como brindar una buena atención a las embarazadas que son de alto riesgo; por otro lado el 63.6% de las usuarias manifiestan que se encuentran disconformes con la atención recibida, señalando que las enfermeras carecen de conocimientos científicos para satisfacer las necesidades de este grupo de embarazadas. Concluyeron que el rol asistencial e investigativo son relevantes con la finalidad de evitar mayores complicaciones, y así conseguir decrecer los índices de morbilidad materna y fetal. (14).

Mohammed y Refaat.(2017), en Egipto, en su investigación halló que el 88,7% de las enfermeras tenían poco conocimiento antes de la intervención del protocolo. Sin embargo, el 75,7% de ellos tuvo buen conocimiento después de la intervención respectivamente. Además, el 77,5% de ellas tuvo prácticas insatisfactorias hacia la obstetricia de emergencia cuidados antes de la intervención del protocolo. Mientras tanto, después de la intervención el 82,3% tuvo prácticas satisfactorias respectivamente. (15).

Portilla y Suarez (2016), en Ecuador encontraron que un 48% de los usuarios de salud manifestaron que se encontraban satisfechos con la atención recibida por parte del personal de enfermería siendo común la frase en relación a la calidad de atención “como lo esperaba”; lo mismo ocurrió en un 48% de los usuarios donde manifestaron que el tiempo de espera fue corto por lo cual señalaron que fue “mejor” de lo que ellos creían; en relación a la disposición de ayuda de los profesionales de enfermería fue valorada en un 57% los encuestados indicaron que fue “como lo esperaban”. (16).

### 2.1.1. Nacionales

Huaccha (2016), en la investigación que realizó encontró que en el servicio de emergencia uno de los principales problemas observados fue en general el malestar frecuente por parte de los usuarios externos respecto a la calidad de atención que reciben. Asimismo, se observó momentos donde el usuario de salud sufrió maltrato, como también los ambientes no eran los más adecuados puesto que no ofrecen privacidad durante la evaluación ginecológica; el escaso personal asistencial que se encuentre capacitado para la atención ginecobstetricia, otro malestar fueron los largos tiempos de espera en la atención médico paciente y la falta de una orientación adecuada hacia el usuario (17).

Rwmuzgo y Vicerrel (2020) en Lima realizaron un estudio donde se encontró que desde la percepción de las gestantes el nivel de la calidad de atención fue deficiente puesto que el 55.8% señaló que no recibió la atención que esperaba, por otro lado, el 44.2% de las encuetadas señalaron que la calidad de atención fue poco eficiente en el servicio de obstetricia del Centro Materno Infantil Ramos Larrea (18).

Meléndez (2019) en Trujillo realizaron un estudio donde se encontró que el 27% de las gestantes señalaron que casi nunca tuvieron una buena calidad de atención, un 25% señaló que a veces le brindaron calidad de atención y solo un 10% manifestó que siempre percibieron una adecuada calidad de atención. (19).

El presente estudio se justifica y necesario abordarse. Revisando bibliografías nacionales e internacionales basados en la calidad de la atención que brinda la enfermera se pudo evidenciar que existe evidencia científica suficiente que abordan el problema en mención y así poder llenar el vacío que existe relacionados a esta temática de estudio. Las personas que se beneficien de este trabajo de investigación somos nosotros mismos los enfermeros quienes brindamos atención en el servicio de emergencias y por ello también las pacientes que acuden a los servicios de emergencias así mismo que se ingresa el concepto satisfacción. Los resultados del estudio contribuirán a elevar la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencias Es así que se vienen realizando trabajos de calidad en la atención

y calidez en instituciones del estado en donde la población más vulnerable es el pueblo, el pueblo en el sentido de los más pobres, aquellos que vienen de las zonas urbano- marginales de zonas periféricas de la ciudad de lima.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. calidad de atención**

Existen múltiples conceptos acerca de la calidad mayormente están orientadas a los diferentes aspectos que hay en una organización, en el cual se brinda algún tipo de producto o servicio, es por ello, por lo que es común ver que las definiciones ponen énfasis en dos aspectos en el técnico y el entorno, puesto que la finalidad es cumplir con las expectativas de las personas (20).

Autores como Aguilera J. señalan que la calidad viene a ser un conjunto de pensamientos que tiene como propósito satisfacer necesidades, es utilizar todos los recursos disponibles para cumplir con el fin de la atención (21).

Donabedian A. por su parte señala que la calidad de atención es aquella que se espera que pueda lograr satisfacer las necesidades que tiene el usuario de forma que pueda garantizar su bienestar de forma integral, después de realizar un balance de ganancias y pérdidas durante todo el proceso de atención (22)

Componente interpersonal, Es el desarrollo de los cuidados basados en la ciencia y tecnología aplicados durante la atención del paciente. Está basado en la relación entre enfermera y paciente bajo los valores morales y éticos que rigen en la sociedad. (23)

Componente técnico se basa en los procedimientos técnicos y habilidades que posee el profesional de enfermería en relación al cuidado del usuario de salud. (24)

Componente del entorno Son todos los componentes que rodean al paciente para brindar comodidad y confort durante su estancia en la institución. (25)

La presente investigación presenta como variable la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, es una variable cuantitativa, y la escala de medición con la que cuenta es ordinal.

### **III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

Para nuestro estudio hemos considerado utilizar el método hipotético-deductivo. Esto considera que partiendo de una serie de premisas y principios formulados de antemano se extraen conclusiones de los datos que reporta el estudio (26).

#### **3.2. Enfoque investigativo**

El presente estudio tiene como enfoque cuantitativo puesto que se pretende medir la variable de estudio de forma numérica.

#### **3.3. Tipo investigativo**

El tipo de investigación es descriptiva porque el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno.

#### **3.4. Diseño investigativo**

El diseño metodológico es una investigación no experimental debido a que no se manipulará la variable de estudio y de corte transversal porque la aplicación de la toma de la encuesta será en un solo tiempo.

#### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población estará conformada por 200 pacientes que acudan al servicio de emergencias del INMP en donde fueron seleccionadas con criterio de inclusión es decir pacientes que ingresan al servicio de emergencia sean menores o mayores de edad con el respectivo consentimiento informado.

Las muestras serán todas las gestantes considerados en la población de estudio, debido al uso de la técnica de muestreo denominado censo. Las excepciones serán las que están determinadas en los criterios de inclusión y exclusión.

Los criterios de inclusión asumidos son: tengan mayoría legal de edad, ambos sexos, laborando de forma presencial y aceptación voluntariamente a participar.

Los criterios de exclusión son: gestantes que no deseen participar y los que tienen severas discapacidades en el momento de aplicar el instrumento, como pacientes en trabajo de parto, pacientes con ruptura prematura de membranas, pacientes con desprendimiento prematura de placenta, pacientes con hemorragias severas, pacientes en trabajo de parto fase expulsivo, pacientes en shock.

### **3.6. Variables y Operacionalización**

Variable 1.

Definición conceptual. Se tiene como definición que la calidad en el manuscrito de Avedis Donabedian, M.D., M.P.H. 1919-2000, donde señala que está relacionada con la percepción de los usuarios de salud respecto a la atención que reciben (8).

Definición operacional: Se entiende por calidad de atención percibida por los pacientes en función de la percepción de las pacientes sobre el trabajo que brinda la enfermera, entendemos por cuidados de enfermería a la capacidad de satisfacer necesidades del usuario con el reflejo de bueno o malo que se caracteriza por ser un cuidado humanitario de vocación, con conocimiento técnico científico humanitarios, que reflejan la atención humana, más allá de la persona usuario, como personal de salud.

Calidad de la atención: toda actividad que realiza el profesional de enfermería cumpliendo con requisitos de buscar la satisfacción de las pacientes

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica.**

Se utilizará la técnica de encuesta. Mediante esta técnica se procedió a recabar datos o informaciones a través de dos instrumentos aplicados a las unidades de la muestra (60 Hernández et al) y, para tal efecto se utilizará como instrumento el cuestionario.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos.**

La técnica a utilizarse en el presente estudio será la encuesta para la recolección de datos, asimismo el instrumento a aplicar fue creado por Caushi L, está compuesto por 14 ítems el cual cuenta con 2 dimensiones interpersonal (1,2,3,4,5,6,7,8,9) y técnico (10,11,12,13,14)

#### **3.7.3. Validación**

***Validez del Cuestionario para el estudio Calidad De Atención Que Brinda El Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes Del Servicio De Emergencia Del Instituto Nacional Materno.***

Fue validado mediante jueces de experto por la creadora del instrumento donde obtuvo un 0.3 por lo tanto tiene una concordancia significativa.

#### **3.7.4. Confiabilidad.**

##### ***Confiabilidad del Cuestionario de Calidad De Atención Que Brinda El Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes Del Servicio De Emergencia Del Instituto Nacional Materno.***

En cuanto a la confiabilidad, confiabilidad presenta un Alpha de Cronbach mayor a 0,65 por lo cual se sostiene que es confiable.

#### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para poder recolectar los datos necesarios, se realizarán las gestiones referidas a las autorizaciones para acceder al paciente e institución. Se entregará el consentimiento informado y el cuestionario a cada uno de los profesionales de salud, previa explicación de la investigación y su participación en ella.

La recolección de datos se realizará en el mes de enero del siguiente año, se tomará. La encuesta se aplicará en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos. Al terminar, se procederá a verificar cada una de las encuestas ejecutadas, para garantizar el llenado correcto de las mismas.

#### **3.9. Aspectos éticos**

Se tendrá presente durante toda la investigación los aspectos éticos que permitirán garantizar el bienestar de los encuestados y contará con los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, previamente se les brindará toda la información necesaria sobre el proyecto de investigación a las participantes para que puedan estar seguras al momento de la entrega del consentimiento informado.

##### **Principio de autonomía**

El principio de autonomía será aplicado a Los profesionales de salud los criterios de inclusión todos los participantes podrán retirarse en cualquier momento de la aplicación del instrumento. Se utilizará el consentimiento informado para informar al paciente, toda la información relacionada con la investigación y así pueda firmar de manera libre.

### **Principio de beneficencia**

En este principio se pretende beneficiar a la población de estudio, es decir, los hallazgos encontrados permitirán aumentar la calidad del cuidado que recibe el usuario de salud por parte del profesional de salud.

### **Principio de no maleficencia**

Se informará a los profesionales de salud que su contribución en esta investigación no les causaría ningún daño a su salud e integridad, así como también no se publicará la identidad de los participantes.

### **Principio de justicia**

En la presente investigación todos los profesionales de salud que participen en la toma de la encuesta tendrán las mismas oportunidades de salir escogidos siempre y cuando los mismos cumplan con los criterios de inclusión.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Tabla 3. Cronograma de actividad de elaboración de la tesis

Año ☺	2020																		
Actividades ↓	agosto			Setiembre				octubre				noviembre				diciembre			
	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Establecer el problema.																			
Indagación de la bibliografía.		x	x	x															
Realización de la introducción.			x	x	x	x													
Realización de la formulación del problema general y específicos.				x	x	x													
Realización de objetivos generales y específicos.				x	x	x													
Realización de la justificación de la investigación						x	x												
Realización del marco y base teórica						x	x	x	x	x									
Realización de la metodología (tipo, diseño, población, operacionalización)								x	x	x	x								
Realización de procedimientos y análisis de datos									x	x									
Realización de aspectos éticos de la investigación.									x	x									
Realización de aspectos administrativos de la investigación										x	x	x							
Realización de los anexos, caratula y dedicatorias										x	x	x							
Aceptación del proyecto de tesis											x	x							
Aplicación del instrumento											xx	x	x	x	x				
Composición del informe final															x	x	x		
Exposición de informe final																			x

## 4.2. Presupuesto

Tabla 4. *Presupuesto servicios*

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Computación Típeo	Hoja	500	1.50	750.00
	Fotocopiado	Hojas	3000	0.05	150.00
	Internet	Horas	500	1.50	750.00
	Encuadernación	Unidad	06	30.00	180.00
	Viáticos	Unidad	60	7.00	420.00
	Movilidad	Unidad	180	2.00	360.00
	Otros				300.00
	<b>Sub-total</b>				<b>2 910,00</b>
Material	Papel bulky	Millar	01	20.00	20.00
	Papel bond	Millar	01	25.00	25.00
	Sobres de manila	Docena	02	5.00	10.00
	Archivadores	Docena	05	15.00	75.00
	CDs	Docena	02	12.00	24.00
	Memoria USB	1	01	25.00	25.00
	Libros	Unidad	15	30.00	450.00
	Revistas	Unidad	10	15.00	150.00
	Otros				221,00
	<b>Subtotal</b>				<b>1 000,00</b>
Totales		Costo (S/.)			
	Servicios	2 910,00			
	Recursos materiales	1 000,00			
	<b>Total presupuesto</b>	<b>3 910,00</b>			

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [sede Web]. Ginebra Suiza: OMS; 2020 [acceso el 8 de noviembre de 2020]. [Internet]. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
2. Organización Mundial de la Salud. La atención integrada del embarazo y el parto (IMPAC) [sede Web]. Ginebra Suiza: OMS; 2020 [acceso el 8 de noviembre de 2020]. [Internet]. Available from: [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/maternal/impac/es/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/maternal/impac/es/)
3. Organización Panamericana de la Salud. Guías para la atención de las principales emergencias obstétricas [sede Web]. Ginebra Suiza: OPS; 2012 [acceso el 8 de noviembre de 2020]. [Internet]. Available from: [https://www.paho.org/clap/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=279-guias-para-la-atencion-de-las-principales-emergencias-obstetricas-1&category\\_slug=salud-de-mujer-reproductiva-materna-y-perinatal&Itemid=219&lang=es](https://www.paho.org/clap/index.php?option=com_docman&view=download&alias=279-guias-para-la-atencion-de-las-principales-emergencias-obstetricas-1&category_slug=salud-de-mujer-reproductiva-materna-y-perinatal&Itemid=219&lang=es)
4. Ministerio de Salud. Proyecto de mejora continua de la calidad que mostraron mayores resultados. [sede Web]. Lima Perú: MINSA; 2006 [acceso el 8 de noviembre de 2020]. [Internet]. Available from: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1257\\_minsa1431.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1257_minsa1431.pdf)
5. Villareal E. The patient's safety. A commitment for a high quality care. Salud Uninorte [revista en Internet] 2007 [acceso 6 de Setiembre de 2020]; 23(1): 2011- 7531. Available from: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/4057/5714>
6. Borré Y., Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc. enferm. [Internet]. 2014 Dic [citado. 2020 Oct 02]; 20 (3): 81-94. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>.
7. Cabanillas L. Cordero C. Zegarra A. Calidad de las anotaciones de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Carlos Lanfranco la Hoz. Lima – 2016. [Tesis de grado]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2016.

8. Universidad Nacional Autónoma de México. ¿Qué es la calidad?. Revista de Medicina. [En línea]. [Acceso 30 de marzo del 2021]. Disponible en: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>
9. Aguilera J. Calidad, según Deming, Ishikawa y Juran. [En línea]. [Acceso el 27 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://prezi.com/ocf6m21il5ty/calidad-segun-deming-ishikawa-juran/>
10. Donabedian A. La definición de calidad y accesos a su evaluación. En: Exploraciones en evaluación de calidad y supervisión. Vol. I. Prensa de Administración de Salud. Ann Arbor. Michigan. 1980.
11. Organización Mundial De La Salud. Alianza Mundial Para La Seguridad Del Paciente Segundo Reto Mundial Por La Seguridad Del Paciente: La Cirugía Segura Salva Vidas [Internet]. 1ra ed. 20 Avenue Appia, 1211 Ginebra 27, Suiza: OMS; 2008 [Actualizado julio 2008; citado 20 de mayo 2017] Disponible en: [http://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl\\_brochure\\_spanish.pdf](http://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl_brochure_spanish.pdf)
12. Ministerio de la Salud. Guía técnica de implementación de la lista de verificación de la seguridad de la cirugía. [Internet]. 30 de diciembre Lima 2010. [Citado 23 junio 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1827.pdf>
13. Anwer M., Shahneela M., Muneer N., Shamim Q. Compliance and Effectiveness of WHO Surgical Safety Check list: A JPMC Audit. [revista en Internet] 2015 [acceso 6 setiembre de 2020]; 32(4): 831-835. Available <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5017086/>
14. Gillespie M., Harbeck E., Lavin J. Evaluation of a patient safety programme on Surgical Safety Checklist Compliance: a prospective longitudinal study. *BMJ Open Quality* 2018;7:e000362. doi: 10.1136/bmjopen-2018-000362 <https://bmjopenquality.bmj.com/content/7/3/e000362.abstract>
15. Ong A, Devcich A, Hannam J, *et al.* A 'paperless' wall-mounted surgical safety checklist with migrated leadership can improve compliance and team engagement. *BMJ Quality & Safety* [revista en Internet] 2016 [acceso

- 17 setiembre de 2020]; 25(1): 971- 976. Disponible en: <https://qualitysafety.bmj.com/content/25/12/971.short>
16. Igaga E., Sendagire C., Kizito S., Obua D., Kwizera A. World Health Organization Surgical Safety Checklist: Compliance and Associated Surgical Outcomes in Uganda's Referral Hospitals, Anesthesia & Analgesia [revista en Internet] 2018 [acceso 17 setiembre de 2020]; 127(6): 1427- 1433. Disponible en: doi: 10.1213/ANE.0000000000003672
17. Kilbane H. Staff attitudes to and compliance with the use of a surgical safety checklist. [revista en Internet] 2020 [acceso 17 setiembre de 2020]; Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jsap.13131>
18. Izquierdo F. Nivel de cumplimiento de la lista de verificación de cirugía segura por el personal de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015, [Tesis de posgrado]. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. 2016.
19. Hernández R., Fernández C, Baptista P. Metodología De La Investigación. 6a. ed. México: McGraw-Hill, 2014.
20. Molina M, Quesada L, Ulate Daniel, Vargas Abarca Sindy. La calidad en la atención médica. Med. leg. Costa Rica [Internet]. 2004 Mar [citado 2021 Sep 29]; 21(1):109-117. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en).
21. Balseiro L, Martínez P, Otero R, Cortes A, de la Rosa M, Flores A, et al, La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un Hospital Regional del ISSSTE, en México D.F.: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. Enfermería Universitaria [Internet]. 2007;4(1):9-13. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821002>
22. Donabedian A. Quality assurance in our health care system. En: Donabedian A. Quality assurance and utilization review [Internet]. 1986. p. 6-12. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0885713x8600100104>
23. Ugarriza, Nelly. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Persona [Internet]. 2001; (4):129-160. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>

24. Coordinadoraprofundsorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 25 Noviembre 2016].

Disponible en: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)

25. Silva J. et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enferm. Univ. [Online]. 2015,12(2)80-87. Disponible en:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&nrm=iso)

26. Argibay J. Muestra en investigación cuantitativa. Subjetividad y Procesos Cognitivos [Internet]. 2009;13(1):13-29. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339630252001>

ANEXOS

**Anexo A: Matriz de Consistencia**

**Título: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LAS PACIENTES GESTANTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL LIMA- 2020**

**Anexo A. Operacionalización de la variable.**

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LAS PACIENTES GESTANTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL LIMA -2020								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de Atención que brinda el Profesional De Enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa  Escala de medición: Ordinal	El nivel de calidad se define como una expectativa de la paciente y la percepción de los servicios que se le ha brindado proceso de recolección de la atención prestada.	La calidad de atención en el paciente es la expresión de bienestar del paciente que será modificado con una escala de Likert	componente interpersonal	- empatía - comunicación - cuidado humano - interrelación - confianza - respeto - tratamientos	9 (1,2, 3,4, 5,6, 7,8, 9)	Nivel el Alto (27-54) Nivel el Medio (10-26) Nivel el Bajo (0-19)	Un puntaje viene a ser Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3  Un puntaje viene a ser Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3
				componente técnico	- Habilidades de los procedimientos  - información sobre el Estado de la paciente	5 (10, 11,12,13,14)		

**Anexo B.**  
**Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.**

**CUESTIONARIO**

**I. PRESENTACIÓN**

Buenos días Sr. o Sra. Soy el licenciado de enfermería Cadillo de la Cruz Daniel Robert escuela de postgrado de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio, cuyo objetivo es determinar la Calidad de Atención que brinda el Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal lima -2020, con el propósito de diseñar estrategias orientadas a brindar una atención holística al paciente a fin de mejorar el nivel de calidad en la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Dicha información será de carácter confidencial, por lo cual se agradece su colaboración, esperando que responda con sinceridad las siguientes preguntas.

Solicito su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

**INSTRUCCIONES:** A continuación la respuesta será marcada con números de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas que les mencionare: Ejemplo:

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
¿COME MANZANAS?	3	2	1

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: Hombre \_\_\_\_ Mujer\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio:

menor de 1 año ( )

de 1 a 5 años ( )

más de 5 años ( )

**3= SIEMPRE:** Cuando esas actividades lo observan siempre para satisfacer sus necesidades

**2= A VECES:** Cuando esas actividades lo observan frecuentemente para satisfacer sus necesidades

**1= NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
COMPONENTE INTERPERSONAL				
1	¿Cuándo ingreso al servicio de emergencia, la enfermera(o) le oriento la rutina del servicio?			
2	¿La enfermera(o) le llamó por su nombre?			
3	¿La enfermera(o) preguntó el motivo de su ingreso?			
4	¿La enfermera(o) preguntó cómo se siente?			
5	¿La enfermera(o) le hizo caso cuando ud. Sintió mucho dolor?			
6	¿ la enfermera (o) utilizó un lenguaje simple?			

7	¿Cuándo la realizaban algún procedimiento fue informado previamente por la enfermera(o) ?			
8	¿Cuándo, necesito orinar o detectar, la enfermera (o) le facilitó con el urinario?			
9	¿La enfermera (o) le trato a Ud. ¿Y a todos por igual?			
	COMPONENTE TECNICO			
10	¿Cuándo Ud. necesito de la enfermera (o) acudió de inmediato a atenderlo?			
11	¿Cuándo, Ud. necesito del Dr. la enfermera (o) le ayudo a buscarlo?			
12	¿La enfermera (o) se preocupó en agilizar su atención en			

	el servicio de emergencias ?			
1 3	¿La enfermera (o) le informó sobre lo que le iba a producir el medicamento que se le había administrado ?			
1 4	¿La enfermera (o) le ayudo?			

## Anexo C. Consentimiento informado

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

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “Calidad de Atención que brinda el Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal lima -2020”

**Nombre de los investigadores principales:**  
DANIEL ROBERT CADILLO DE LA CRUZ

**Propósito del estudio:** Determinar la calidad de Atención que brinda el Profesional De Enfermería En Las Pacientes Gestantes del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal lima -2020

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a ....., coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ....., Presidente del Comité de Ética de la ....., ubicada en la 4, correo electrónico: .....

#### **Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, 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.

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>FIRMA Y HUELLA DIGITAL</b>
<b>N° DE DNI</b>	
<b>N° TELEFONO MOVIL</b>	
<b>NOMBRE Y APELLIDOS DEL INVESTIGADOR</b>	<b>FIRMA Y HUELLA DIGITAL</b>
<b>N° DNI</b>	
<b>N° TELEFONO MOVIL</b>	

Lima, 03 de diciembre del 2020

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante