



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES CON
DIABETES MELLITUS TIPO II EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL SABOGAL**

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

PRESENTADO POR:

LIC. OJANASTA TUANAMA, SEGUNDO MIGUEL

ASESORA:

MG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios y a mis padres que siempre estuvieron ahí, para guiarme con su gran apoyo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener por la formación en este largo periodo y por sus enseñanzas.

ASESORA:

MG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA

JURADO

Presidente : Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

Secretario : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

vocal : Mg. Milagros Lizbeth Uturunco Vera

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE GENERAL.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y METODOS	8
2.1. Enfoque y diseño de investigación.....	8
2.2. Población, muestra y muestreo.....	8
2.3. Variable(s) de estudio.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Técnica e instrumento de medición.....	9
2.4.1. Técnica de recolección de datos.....	9
2.5. Procesamiento de recolección de datos.....	9
2.5.1. Autorización y coordinación previas para la recolección de datos	9
2.5.2. Aplicación de instrumento de recolección de datos	9
2.6. Métodos de análisis estadístico.....	¡Error! Marcador no definido.
2.7. Aspectos éticos	10
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	11
IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO	12
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	13
ANEXOS	16

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	17
Anexo B. Instrumento de la variable 1	18
Anexo C. Consentimiento informado	20

RESUMEN

Actualmente en el servicio de emergencia, se han producido cambios en los últimos años en relación con la calidad de atención de enfermería de pacientes con Diabetes Mellitus tipo II, esto debido a múltiples factores, como la escasez de personal en los servicios, por lo que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de atención en los pacientes diabéticos. El proyecto tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal. Con respecto a la población estará conformado por 100 pacientes, por lo que se trabajará con el 100 %. La recolección de los datos será a través de la encuesta, donde se utilizará un instrumento desarrollado por Norka Mirella Uchamaco Huanca, que consta de 20 ítems, el cual sirve para evaluar la calidad de atención de los enfermeros, aquellos trabajadores asignados a dicha dicha área; en cuanto a los criterios de inclusión, la recolección de datos será por medio del cuestionario que comprende 20 preguntas, y después de los datos obtenidos serán investigados.

Palabras claves: Calidad de atención, pacientes diabéticos, emergencias.

ABSTRACT

Currently in the emergency service, there have been changes in recent years in relation to the quality of nursing care of patients with Type II Diabetes Mellitus, this due to multiple factors, such as the shortage of personnel in the services, so that the present research work aims to determine the level of quality of care in diabetic patients. The project has a quantitative approach, non-experimental design, descriptive level and cross-sectional. Regarding the population, it will be made up of 100 patients, so we will work with 100%. The data collection will be through the survey, where an instrument developed by Norka Mirella Uchamaco Huanca will be used, which consists of 20 items, which serves to evaluate the quality of care of nurses, those workers assigned to said area; Regarding the inclusion criteria, the data collection will be through the questionnaire that includes 20 questions, and after the data obtained will be investigated.

Keywords: Quality of care, diabetic patients, emergencies.

I.INTRODUCCIÓN

Mantener una atención de calidad del profesional de enfermería, hoy en día es fundamental, ya que cumple un rol importante frente a los pacientes diabéticos que acuden a diferentes centros de salud de manera oportuna, con los debidos protocolos del hospital, donde los enfermeros cumplen a diario sus procedimientos, tomando decisiones con cada paciente atendido con el fin de lograr mejoras en la atención al cliente (1).

A Nivel mundial, la calidad de atención del personal de salud ya sea en todos los niveles es prioritaria, garantizando la atención brindada al paciente, cumpliendo con los modelos o llamados también estándares internacionales de calidad, protegiendo al paciente o disminuyendo los riesgos propios al sistema de salud (2).

La mayoría de gobiernos, se preocupan por brindar servicios de salud de alta calidad, instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud hacen referencia sobre la disposición que tiene el sistema de salud en lograr una atención de calidad al paciente, y se verá reflejado en la satisfacción o insatisfacción del mismo. (3).

Asimismo, también define que la atención de calidad ayuda a identificar las exigencias de salud dentro del ámbito promoción y prevención de la salud utilizando los medios oportunamente y con eficiencia, para que la calidad del cuidado de enfermería sea acertada, humanizada y eficiente a la práctica profesional responsable y competente, alcanzando la satisfacción del paciente (4).

Los estatutos incluyen que la calidad de atención tiene como propósito una salud para todos, definiendo las disposiciones de calidad en salud y son los siguientes: Mantener un elevado nivel de calidad profesional, realizar un adecuado uso de los bienes, minimizando el riesgo al paciente, lograr que el paciente perciba una satisfacción con la atención brindada y el efecto se vea reflejada en la población. (5).

Esta problemática en relación a la calidad de atención se viene desarrollando desde hace aproximadamente tres décadas, con apoyo del MINSA quienes han estado dispuestos a implementar estrategias con el fin de lograr una atención de calidad

del personal de salud en beneficio del paciente en lograr un tratamiento adecuado y su posterior recuperación ya sea en cualquier establecimiento de salud o en su domicilio (6).

El Ministerio de Salud informa que en su mayoría las instituciones públicas siempre han sido cuestionadas debido a factores como deficiencias en la infraestructura, y por la atención que se brinda a los pacientes diabéticos, la cual genera incomodidad y reclamos de los mismos debido a que los pacientes con esta patología se tienen que atender en dichos establecimientos, a pesar que el personal asistencial está preparado para velar por la integridad de ellos (7).

Patricia Banner, Virginia Henderson e Hildegart Pepleau, dan a conocer que el profesional de enfermería a través de la historia, se ha preocupado por adquirir amplios conocimientos para fundamentar científicamente sus acciones y cuidados en diabéticos, con el fin de brindar una mejor calidad de atención, minimizando el daño a los pacientes (8).

La calidad de atención de enfermería a nivel latinoamericano, obedece a factores estructurales. El tratamiento al paciente con diabetes debe ser minucioso para encontrar y llegar con ayuda idónea, logrando la recuperación satisfactoria del paciente atendido en el área de emergencia por personal de salud (9).

Los hospitales tienen estudios del personal con diferentes especialidades con conocimientos de niveles altos de atención, por lo que el paciente cada día es atendido con más cuidado y con respeto, dejando de lado las clases sociales, tal es así que las enfermeras muestran empatía para la mejora del paciente; pudiéndose definir que la calidad de atención del profesional de enfermería es fundamental y de esta manera se logre la satisfacer las necesidades reales de los pacientes (10).

Es importante que el personal de salud tenga ciertas características o cualidades que le permitan así poder enfrentar situaciones generadoras de estrés, eso conlleva a una atención integral al paciente de emergencias.

El personal de salud del servicio de emergencia del hospital Sabogal, tiene que atender a pacientes con diferentes patologías, ya sea por la misma complejidad de cada tipo de emergencia de los que sufren de diabetes, por lo que la atención tiene que ser rápida y oportuna, para que la enfermedad no prospere más de lo debido;

son atendidos de acuerdo al orden de llegada al servicio de emergencia, pero se encuentran satisfechos con la atención de la enfermera.

La atención por usuario es de 30 minutos, pero existe demora por la demanda de pacientes, no todos los días llega la misma cantidad de pacientes. Existe escasez de enfermeros especialistas en emergencias y desastres, razón por la cual la atención al paciente no es el más oportuno que se debe ofrecer, faltando capacitación al personal nuevo en el campo para así lograr la espteriz adecuada para la atención con calidad y calidez.

De acuerdo a lo antes planteado se formula la siguiente interrogante.

¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería en pacientes con diabetes mellitus tipo II en el área de emergencias del hospital Sabogal?

Según Leininger, M., considera los cuidados como la esencia y el trabajo centrado en brindar un cuidado basado en la cultura, práctica y valores capaces de lograr y recuperar su integridad física, así como afrontar las discapacidades y la muerte. (11).

La organización Mundial de la Salud define que la atención de calidad ayuda a identificar las exigencias de salud dentro del ámbito promoción y prevención de la salud utilizando los medios oportunamente y con eficiencia, para que la calidad del cuidado de enfermería sea acertada, humanizada y eficiente a la práctica profesional responsable y competente, alcanzando la satisfacción del paciente (12).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), da a conocer que la calidad de atención en pacientes con diabetes de diferentes tipos, es: Ofrecer atención de salud de calidad anhelados, un elevado nivel de satisfacción por parte de los pacientes finalmente lograr un adecuado nivel de excelencia profesional. (13).

El MINSA dictamino la "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia", cuya finalidad es lograr una atención adecuada y oportuna al paciente don diabetes haciendo uso de métodos que cumplan con los requisitos de atención, como consecuencia lográndose obtener una atención de calidad (14).

Instituciones como el Colegio de Enfermeros del Perú, consideran que la calidad de cuidado del profesional de enfermería es una labor de tipo interno, debido a la

intervención de todo el equipo multidisciplinario de salud considerándose relevante el aporte de cada integrante del mismo para alcanzar el objetivo y por ende los resultados, logrando una educación y cultura de calidad capaces de brindar las atenciones de enfermería (15).

Así mismo el Consejo Internacional de enfermeros, aseveran que el planteamiento importante del profesional enfermero que se debe estimar para la atención profesional en la promoción de la salud, a su vez da a conocer que todo paciente con diferentes patologías tiene derecho a obtener una atención de calidad, ya que su necesidad debe ser solucionada satisfactoriamente, logrando así la confianza con el profesional de enfermería (16).

Diversos autores, sostienen que la calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes, definiéndola en su totalidad de cualidades dentro de un servicio que respondan a la necesidad del paciente o usuario. Cuando los usuarios logran percibir una calidad de atención cuando sus necesidades son cubiertas y sus expectativas superadas, las que pueden ser de carácter fisiológico, emocional y espiritual (17), (18), (19).

Para el MINSA en relación con la atención de calidad, atributos o requerimientos que buscan cubrir las necesidades del usuario los define en tres dimensiones:

- **Dimensión técnica:** Se refiere a la utilización tecnológica que tiene fundamento científico, tomando en consideración el riesgo – beneficio siendo un elemento tangible, realizando acciones, métodos seguros y la cual se verá evaluado mediante parámetros, protocolos o modelos de atención.
- **Dimensión humana:** Hace referencia fundamentalmente a la interacción y comunicación asertiva entre el usuario y el personal de salud siendo este fundamental en todo servicio de salud.
- **Dimensión del entorno:** Parte importante dentro del servicio en una atención de salud, tomando como referencia un nivel básico de condiciones de confort, ambiente adecuado, privacidad siendo un elemento relevante que perciba el usuario (20).

A Nivel Internacional, encontramos investigaciones como las de Olivetto, A. et al. (2019), en México, en su estudio titulado “Calidad percibida de los cuidados de

enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización”, donde se encontró que 92% de los pacientes percibieron una buena calidad de atención (21).

Maggi, W., en Guayaquil – Ecuador, (2018), en su estudio titulado “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, encontró que el 60% recibió una buena calidad de atención y el 40% una mala calidad de atención (22).

Prieto, C., et al, en España, (2016), en su estudio titulado “Calidad percibida por los pacientes sometidos a una artroplastia total de rodilla, en relación a los cuidados de enfermería”, se encontró que el 40% recibió una buena calidad de atención y el 60% una mala calidad de atención (23).

Ávila Tania, en Ecuador, (2016), en su estudio titulado “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”, donde encontró que el 9% si recibió una buena calidad de atención de enfermería, y el 2% no recibió una buena calidad de atención (24).

A Nivel nacional, según Sánchez, M., (2019), en Cajamarca – Perú, en su estudio, encontró que el 52,8% consideran que la calidad de atención es buena y 47,2% regular (27).

Lizana, D.; Piscocoya, F. y Quichiz, S., (2018) en Lima – Perú, encontró que en su estudio, el 50% logro una buena calidad de atención, un 40 % regular y finalmente un 10 % mala calidad de atención (28).

Según Palomino, A., Rivera, E., Tocto, P., (2018) en el Perú, en su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia”, se encontró que el 34% recibió una mala calidad de atención, seguida de un 56% con buena calidad de atención y el 10% de manera regular (29).

Zavaleta, E., García, L.,(2018) en Chiclayo – Perú, en su estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y EsSalud Chota”, donde se encontró que el 78% recibió una calidad de atención regular, el 18.6% mala y el 3.4% buena (30).

Morocco, E. (2017) en Puno-Perú, un estudio titulado “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón”, los resultados fueron que un 78% fue regular y un 22% de manera buena, todo ello en relación con la calidad de atención de enfermería (31).

Objetivo principal

Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en pacientes con Diabetes Mellitus tipo II en el servicio de emergencias del hospital Sabogal

Objetivos específicos

- Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes con Diabetes Mellitus tipo II en el servicio de emergencias del hospital sabogal según la dimensión técnica.
- Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes con Diabetes Mellitus tipo II en el servicio de emergencias del hospital sabogal según la dimensión humana.
- Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes con Diabetes Mellitus tipo II en el servicio de emergencias del hospital sabogal según la dimensión entorno.

Importancia y justificación

Esta problemática será relevante ya que el personal que labora en el servicio de emergencia del hospital Sabogal-Callao, proporcionará una información actualizada, que permitirá la coordinación de intervención con las autoridades de dicha institución, para obtener información clara, precisa, y así lograr una exitosa atención al paciente que diariamente llegan al servicio de emergencia (19).

Lograr una atención de calidad en los pacientes con esta patología, según investigaciones, es uno de los temas más importantes del sistema de salud en nuestro país y a nivel mundial. En bases de datos científicos internacionales y nacionales, se pudo evidenciar que existen muchos estudios que aborden el mismo problema, evidenciándose hallazgos relacionados a este.

Esta investigación tiene valor metodológico, porque pretende servir de base para futuros estudios sobre la calidad de atención de enfermería en pacientes con diabetes tipo II en el área de emergencias. Tiene el valor teórico porque permitirá que los hallazgos encontrados contribuyan al estudio de enfermería a realizar medidas y acciones frente al valor calidad de atención del paciente, por lo tanto, este estudio ayudará a dar conocimiento, ya que existen pocas investigaciones del tema (20).

I. MATERIALES Y METODOS

1.1. Enfoque y diseño de investigación

El proyecto tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal. (32).

1.2. Población, muestra y muestreo

Constituido por 100 pacientes Diabéticos tipo II, que perciban la calidad de atención de enfermería en el área de emergencias del hospital Sabogal, fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión planteados en el presente estudio.

Inclusión.-

- Se tomará en cuenta a los pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus tipo II.
- Se tomará en cuenta a los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II de un rango de edad entre los 40 a 60 años de ambos sexos.
- Se tomará en cuenta a los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II que desean participar libremente en dicho estudio.
- Se tomará en cuenta a los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II con un expediente de Historia clínica completa.

Exclusión.-

- No se tomará en cuenta a los pacientes sin diagnóstico de Diabetes Mellitus Tipo II.
- No se tomará en cuenta a los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II menores de 40 años y mayores a 60 años de ambos sexos.
- No se tomará en cuenta a los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II que no Deseen participar libremente en dicho estudio.
- No se tomará en cuenta a los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II con un Expediente de historia clínica incompleto.

1.3. Técnica e instrumento de medición

1.3.1. Técnica de recolección de datos

Se utilizará en el campo de trabajo un cuestionario de preguntas enfocados al tema, obteniendo así una cantidad importante de datos de forma óptima y eficaz (34).

Para poder medir la calidad de atención de enfermería, se utilizará el instrumento de recolección de datos, desarrollado por Norka Mirella Uchamaco Huanca, y dicho instrumento consta de 20 ítems, dividido en 3 dimensiones. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS. El presente instrumento tuvo una fiabilidad de alfa de Cronbach con un valor final de 0.704 de un total de 20 ítems.

1.4. Procesamiento de recolección de datos

1.4.1. Autorización y coordinación previas para la recolección de datos

Para realizar la recolección de datos del presente proyecto se hicieron las gestiones referidas con las autoridades de dicha institución, en la cual primero se tramitará la carta de presentación con la jefa del departamento de enfermería. Dada la coordinación y autorización de dicha entidad, se procederá a encuestar a los pacientes del servicio de Emergencia.

1.4.2. Aplicación de instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se realizó en el mes de noviembre del presente año 2020, se tomará los días laborables de dicho hospital, se tendrá que ir 4 días a la semana para poder obtener datos de los pacientes, lo cual tomará un aproximado de 8 a 10 minutos por cada uno. Terminando las encuestas se procederá a realizar la codificación de las respuestas.

1.5. Aspectos éticos

Se considerará los aspectos de protección éticos de todos los pacientes de la presente investigación, donde se respetará sus decisiones y libre voluntad, por ello es importante tomar en cuenta los principios de la bioética tales como:

- **Principio de autonomía:**

Fue aplicado estrictamente en el presente estudio; al abordar a los pacientes respetando su decisión y libre voluntad de participación.

- **Principio de beneficencia**

A todos los pacientes del presente estudio de investigación se les explicará los beneficios indirectos que se obtendrá con los resultados de este estudio al determinar la calidad de atención de enfermería en pacientes con diabetes mellitus tipo II en el área de emergencias del hospital Sabogal.

- **Principios de no maleficencia**

Se Manifestará a cada uno de los pacientes incluidos en el presente estudio, que su participación en la investigación no implica ningún riesgo a su salud e integridad individual.

- **Principio de justicia**

Los pacientes serán tratados con respecto y amabilidad, así mismo se tratará a todos por igual, sin discriminación, ni preferencia alguna.

II. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2021														
	Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre		
Identificación del problema			x	x	x										
Realización de búsqueda bibliográfica			x	x	x		x	x	x						
Introducción: Situación problema, marco teórico y los antecedentes				x	x		x		x						
Introducción: Relevancia y la justificación del proyecto de investigación.				x	x		x		x						
Introducción: Objetivos de la investigación				x	x		x		x						
Material y Método: Enfoque y Diseño del proyecto de investigación				x	x		x		x						
Material y Métodos: Población total, muestra y muestreo de estudio					x		x		x	x					
Material y Método: Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos					x		x		x	x	x				
Material y Método: Puntos de vista bioéticos									x	x	x	x			
Material y Métodos: Metodología sobre los análisis de la información.									x	x	x	x			
Redacción de aspectos administrativos										x	x	x			
Elaboración de los anexos											x	x			
Presentación y sustentación del proyecto													x		x

III. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

MATERIALES	2019				TOTAL S/.
	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
Equipos					
1 laptop	1000				1000.00
USB	30				30.00
Útiles de escritorio					
Lapiceros	3				3.00
Hojas bond A4		10			10.00
Material Bibliográfico					
Libros	60	60			120.00
Fotocopias	30	30		10	70.00
Impresiones	50	10		30	90.00
Espiralado	7	10		10	27.00
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110.00
Alimentos	50	10			60.00
Llamadas	50	20	10		80.00
Recursos Humanos					
Digitadora	100				100.00
Imprevistos*		100		100	200.00
TOTAL	1430	270	30	170	1800.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Coordinadora profundsorg. 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
2. Ávalos MI, Priego HR. Calidad en el mercado de la salud, realidad o utopía. Horizonte Sanitario. 2012; 11(1):6-12.
3. Rondón A, Salazar D. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del hospital universitario Ruiz y Páez. Ciudad Bolívar. 2010. Disponible en: <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2201/1/18%20>
4. <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
5. OMS: Organización Mundial de la Salud, marco conceptual de la clasificación internacional para la seguridad del paciente [Internet]. Ginebra: OMS; 2009 [actualizado 9 de Ene. 2015; citado 4 abr 2018]. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
6. MINSA: Ministerio de Salud, Documento Técnico: RM 519-2006 [Internet] Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima Perú. 2007 [actualizado 30 de May. 2006; citado 4 abr 2018]. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/2006/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
7. Escalona MM, et al. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2009 1 [citado 20 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
8. Pérez K. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el servicio de medicina interna del complejo universitario "Ruiz y Páez". VI Jornada Científica de Enfermería Hospital Dr. "HNJ - IVSS", mayo 2010. Ciudad Bolívar. 2010.
9. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo, Azogues. 2014. Ecuador. 2015. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/tesis.pdf>.
10. ARIZA C, DAZA R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en un Hospital de Tercer Nivel en Bogotá. Actualizaciones en Enfermería. 2005; 8(3):8-14.
11. Silva, Fhon, J. et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enferm. Univ. [Online]. 2015, vol.12, n.2 [citado 2017-06-06], pp.80-87. Disponible en: ISSN 2395- 8421. <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

12. Donabedian, A. Garantía de calidad en la atención de salud: el papel del consumidor. *Revista calidad asistencial*. 2001; 102-106.
13. OPS: Organización Panamericana de la Salud. *Garantía de Calidad y Acreditación de Hospitales de América Latina y el Caribe*. Washington D.C. 2002:118.
14. Jiménez W, Espinoza E. Factores personales en la aplicación del manual de atención en triaje del Servicio Emergencia Clínica privada de San Isidro, 2017. [Tesis]. Lima-Perú: Universidad Peruana Unión; 2017. Disponible en: file:///C:/Users/delis/Desktop/INVESTIGACION%20EN%20ENFERMERIA%20III/ejem%20tesis/Willington_Trabajo_Investigación_2017.pdf
15. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [internet]. 2008 Diciembre. [Citado 25 de noviembre 2016]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestione-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
16. Consejo Internacional de Enfermeras. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería [Internet]. 2012 [Citado diciembre 2017]. Disponible en: http://www.enfermerialeon.com/modules.php?name=Comision_Deontologica&op=viewarticle&artid=5
17. Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería, Méjico: OPSCIESS, 1988.
18. Chang, K. Dimensions and indicators of patients perceived nursing care quality in the Hospital Setting. *Journal of Nursing Care Quality*; 1997. p.11, 26-31.
19. Fusilier, M. R. & Simpson, P. M. AIDS patients perceptions of nursing care quality. *Journal of Health Care Marketing*; 1995. p. 15, 49.
20. http://181.176.163.136/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. <file:///C:/Users/user/Downloads/1707-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3488-1-10-20190104.pdf>
22. <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
23. <file:///C:/Users/user/Downloads/175-525-1-PB.pdf>
24. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUS-TOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
25. https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
26. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008

27. <http://190.116.36.86/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCIÓN%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%20TEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1
31. http://181.176.163.136/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Arcada J. Metodología de la investigación. 2018. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
33. Silva, Fhon, J. et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm. Univ.* [Online]. 2015, vol.12, n.2 [citado 2017-06-06], pp.80-87. Disponible en: ISSN 2395- 8421. <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
34. Hernández J. Metodología de la investigación. Vol2. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

Operacionalización de la variable 1

TÍTULO:

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Valor final	Criterios para la asignación de variables
Calidad de atención	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala e medición: Ordinal	Brindar atención de calidad en enfermería está relacionado con el cuidado individualizado que se brinda a cada paciente de acuerdo a la situación de salud siendo lo fundamental para el profesional de enfermería (11).	Da a conocer como brindar una atención de calidad, viendo al paciente de forma holística, empleando un instrumento de 20 ítems, dividido en 3 dimensiones tales como; dimensión técnica, humana y entorno.	Técnica	Tecnología con fundamento científico en la atención del paciente o usuario, tomando en cuenta la calidad ética	8 (1,2,3,4,5,6,7,8)	Deficiente	Menor de 10 puntos
				Humana	Aspecto fundamental o la razón de ser de los servicios de salud.	8 (9,10,11,12,13,14,15,16)	Regular	11 a 30 puntos
				Entorno	Servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico en las condiciones de comodidad y confort, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario	4 (17,18,19,20)	Bueno	31 a 40 puntos

Anexo B. Instrumento de la variable 1

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION

I. PRESENTACIÓN:

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, soy el Lic. En enfermería, estoy realizando un estudio, cuyo objetivo es medir el nivel de calidad de atención de enfermería en pacientes con diabetes mellitus tipo2 en el área de emergencias del Hospital Sabogal.

Pedimos su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitan llegar al objetivo del estudio ya mencionado.

II. INSTRUCCIÓN GENERALES:

Esta escala no contiene preguntas incorrectas. Por favor responda con total sinceridad.

Datos generales:

Edad:

Sexo:

a) Masculino b) femenino

Estado civil:

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

Condición de ocupación:

a) Trabajador estable b) Eventual c) Sin ocupación d) Jubilado

Preguntas	Nunca (0)	A veces (1)	Siempre (2)
Calidad técnica			
¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?			
¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión? (barandillas, gradillas)			
¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curaciones etc.)			
Calidad humana			
¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?			
¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			
¿Se muestra amable con Ud.?			
¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad)			
¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?			
¿Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.?			
¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?			
Calidad de entorno			
¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)			
¿Mantiene limpio su ambiente?			
¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. Se sienta expuesto frente a los demás?			
¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventanas, baños)			

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

Título del proyecto:

Nombre del investigador principal:

.....

Propósito del estudio: Determinar la

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 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 acoordinadora del 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.

Nombre y apellido del participante o apoderado.	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de teléfono fijo o móvil o Whatsapp	
Correo electrónico	
	Firma
Nombre y apellido del investigador	
N° de DNI	
N° de teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono	
	Firma o huella digital
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	
Nombre y apellidos	
DNI	

Lima,.....De.....del.....

“Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado”.

.....
Firma del participante