



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN
LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DE
UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA 2020”**

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

PRESENTADO POR:

Lic. JAIMES CARHUAPOMA OLGA LUCY

ASESOR:

MG. RODOLFO AREVALO MARCOS

LIMA- PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a dios, por ser mi fortaleza en toda esta trayectoria de vida y a toda mi familia, esposo y mi hijo por brindarme el apoyo incondicional durante toda esta etapa de formación académica y poder realizar un logro más en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en una primera instancia a dios por darme la vida, salud y brindarme la inteligencia para poder concluir una meta trazada a lo largo de mi vida, y a la universidad Norbert Wiener, docentes por la enseñanza y aprendizaje durante toda mi formación profesional para poder concluir satisfactoriamente una de mis metas más esperadas de mi vida.

ASESOR:

MG. RODOLFO ARÉVALO MARCOS

JURADO

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

vocal : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE	
I INTRODUCCIÓN	5
II MATERIAL Y METODOS	14
2.1 enfoque diseño de la investigación	14
2.2 población muestra y muestreo	15
2.3 variable(s)de estudio	15
2.4 técnica e instrumento de medición	16
2.5 Procedimiento para recolección de datos	16
2.6 Métodos de análisis estadístico	17
2.7 Aspectos éticos	17
III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO	18
3.1 Cronograma de actividades	18
3.2 Recursos financieros	19
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	20
ANEXOS	25
Anexo A: Operacionalización de la variable o variables	26
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos	29
Anexo C: Consentimiento informado y/o consentimiento informado	31

I. INTRODUCCIÓN

Siendo los Cuidados de enfermería la esencia de la profesión, está enfocada a perfeccionar el estado de salud de todas las personas en nuestro territorio peruano, declarando que la salud es un deber fundamental de un completo

bienestar , tanto a nivel físico ,mental, social para todas las personas sin ninguna discriminación en todas las etapas a lo largo del ciclo vital. Enfermería como profesión brinda una calidad de atención a la persona sana y/o enferma, para maximizar la protección de la población ante el riesgo de enfermedad, para ampliar coberturas a todos los pacientes, para suplir sus necesidades (1).

Siendo Organización Mundial de la Salud (OMS), afirma “Toda persona tiene derecho a tener nivel de calidad de atención de salud alcanzable lo cual incluye desde la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación esto implica que la calidad de atención pueda medirse, y mejorarse continuamente. Brindar calidad significa satisfacer todas las expectativas del paciente Para evitar la insatisfacción por parte del paciente, y su familia. La deficiencia en a atención recibida ocasiona tratamientos largos, hospitalización más prolongada (2).

A nivel mundial la calidad de atención en el mundo es un elemento clave de la cobertura sanitaria universal. Cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes por la deficiente calidad de atención ,siendo los más afectados países de ingresos bajos y medianos ingresos ,representando un 15% del total de la población esto equivale a un 60% de muertes por afecciones que requieren atención sanitaria, y de calidad , mientras que las muertes restantes son consecuencia de no utilizar un sistema de salud adecuado, Conlleva pérdidas de productividad por valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales (3).

La salud en el mundo, en el año 2018, está siendo afectada por una situación de crisis en cuanto al recurso humano, evidenciando que hay 28 enfermeras por cada 10.000 habitantes siendo África el más afectado con 11 por cada 10.000, hasta 79 en el país de Europa y estados unidos con 111 enfermeras por cada 10 mil habitantes estando mejor posesionado todo esto refleja Por una crisis sanitaria de toda la población (4).

A nivel mundial, los países de ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria, ocasionando que 7 de cada 100 pacientes hospitalizados contraigan una infección relacionada con la atención sanitaria ,a ello se asume la atención de calidad insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios no tienen abastecimiento de infraestructura ni servicios básicos.ocasionando que 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven

en condiciones frágiles. Teniendo como resultado proporción de muertes maternas, infantiles y neonatales evitables (5).

Perú como país en vías de desarrollo está considerado dentro de los países con escaso profesionales de la salud. Habiendo 12 enfermeras por cada 10 mil habitantes siendo muy afectado como país latinoamericano por la poca cantidad de profesionales para la atención y seguimiento del paciente. Ocasionando que nuestra población tengan desconfianza en la atención brindada (6).

Para mejorar la calidad de atención se ha creado lineamientos en cuanto recursos humanos en salud 2016-2030 con la finalidad de garantizar el máximo cuidado del paciente, ejerciendo un trato holístico de buena calidad donde instituciones como la (OMS) en su lucha diaria busca asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para una atención sanitaria óptima indicando que debe haber.

27 camas de hospital por cada 10,000 habitantes (7,8).

En Latinoamérica, el personal de enfermería es muy importante siendo la columna vertebral para el cuidado, su deficiencia provocaría una desorganización, en las prestaciones de salud, siendo los afectados los pacientes porque se quedarían con dudas, y no cumplirían su tratamiento adecuado lo cual se evidencia reingreso a los hospitales (9).

Nuestro Perú, cuenta con instituciones de salud que tienen el derecho de crear un acceso de salud (Minsa, Es salud) para todos los peruanos garantizando una buena, y oportuna calidad de atención en todas las especialidades sin embargo la carencia de personal médico y enfermeras repercute en la demora de la atención en las instituciones de salud siendo las salas de emergencia un hacinamiento total y colas de espera en los diferentes especialidades, siendo las citas muy prolongadas, las frecuentes huelgas conllevan a la indiferencia y fracaso de la ciudadanía (10).

Nuestro Perú como país en desarrollo invierte escaso presupuesto en salud el 5.5% del PBI, el seguro social es apoyado por las aportaciones de los pacientes asegurados, el sistema integral de salud (sis) es financiado por los recursos del estado por donaciones y transferencias, el seguro social tiene un total de 16,3%

de enfermeras, para la atención del paciente sigue siendo deficiente para a la población, en nuestros hospitales se atienden 1 enfermera para cuatro pacientes muy dependientes y ventilados en cuanto a las camas hospitalarias nos encontramos con 15 por cada 10,000 habitantes Chile con 21 Brasil 24 España con 32 camas (11).

Se reconoce en las diferentes instituciones de salud, existen una inadecuada organización de programación de consultas médicas haciendo más lejos la atención hasta tres meses para adquirir una cita y siendo atendidos en un tiempo de 10 minutos, ocasionando molestias, insatisfacción siendo emergencia el más saturado los pasadizos se han convertido en sala de observación, evidenciándose incomodidad por la escasez de enfermeras siendo una problema de todas las entidades involucradas (12).

La base conceptual del presente estudio, la calidad de atención que realiza la profesional de enfermería, es responsabilidad de todo el equipo multidisciplinario de dicha institución, siendo la enfermera la única persona quien brinda una atención directa y se expone por más tiempo al paciente, dentro sus cualidades se destaca la comunicación transparencia claridad sensibilidad hacia el paciente buscando el bien para su institución (13).

Brindar un cuidado de calidad es un deber del profesional de enfermera, permite conseguir resultados esperados en la salud del paciente. Con el objetivo de dirigir una calidad de atención, siendo la enfermería capaz de manejar las emociones de todos los pacientes que acuden a los hospitales, proporcionando una ayuda mutua, apropiada brindando seguridad en cada procedimiento ejecutado y demostrando habilidades en el desempeño de su labor (14).

La calidad de atención está considerada dentro de los lineamientos en las prestaciones de salud del ministerio de salud, donde consiste en aplicar los principios bioéticas como la justicia, equidad, preparación técnica adecuada, haciendo uso de los recursos de manera óptima orientadas a atender al paciente de forma holística en todo su entorno (15,16)

Calidad de Atención de Enfermería:

Se define como un grado de satisfacción del paciente donde se encuentra a gusto, satisfecho, con la atención realizada, que van dirigidas a brindar un bienestar y descanso, siendo siempre el alto nivel de prestación de servicios para satisfacer las necesidades del paciente (17).

Perfil de la Enfermera en la institución de salud

Consiste en proporcionar cuidados con calidad a todas las personas con problemas de salud en situaciones críticas de alto riesgo, en el ámbito individual colectivo, sanitario, e institucional agilizando la toma de decisiones manteniendo actitudes de cortesía y amabilidad, solucionando deficiencia en el momento para poder calificar la atención muy buena por parte de nuestro paciente (18).

Servicio de Emergencia:

Es una unidad crítica donde se presentan situaciones que ponen en peligro la vida del paciente lo cual precisa una atención inmediata de la vida, lo cual debe estar disponible las 24 horas del día cumpliendo la "Norma Técnica de Emergencia", que tiene como objetivo una atención oportuna y rápida al paciente, para salvar la vida y brindar las oportunidades a todos sin distinción de raza y edad (19).

Perfil de la Enfermera Emergencista:

Siendo la enfermera emergencia la persona ideal lo cual cuenta con los estudios y preparación suficiente para actuar frente a situaciones y procedimientos en la sala de emergencias, demostrando rapidez y agilidad, pericia, competencia, disposición para actuar en forma inmediata. Manteniendo un perfil de ayuda mutua, fortaleciendo la relación paciente-enfermera (20).

La profesional de enfermería que trabaja en las unidades críticas, de emergencia, desempeña un trabajo con competencias científicas y principios éticos, siendo el paciente el quien califica nuestro trabajo ejecutado y evalúa la calidad de atención brindada. Cuanto mayor sea el servicio prestado, mejor resultado en la recuperación de nuestro paciente (21).

Según autor Donabedian, hace referencia que existen dos componentes de la calidad en salud: siendo el componente **interpersonal**, fundamental porque se refiere la relación que tiene la enfermera con el paciente ; es decir el trato de interacción ,comunicación entre enfermera-paciente, lo cual involucra una adecuada relación generando confianza ,respeto ,empatía ,cordialidad y claridad en el lenguaje determinando la satisfacción del paciente (22).

Tenemos como segundo componente **confort** está encaminada a aumentar la comodidad de nuestro paciente, dando un giro total al enfoque del cuidado humanizado en situaciones difíciles de enfermedad esto implica que el apoyo físico espiritual repercuten en la recuperación, generalmente el paciente espera ser escuchado, aceptado, que se le brinde seguridad, que cuando lo cuide la enfermera lo cuide con calidad, demostrando responsabilidad en sus funciones brindando. Un servicio eficiente, mediante una atención oportuna, accesible y continua, hasta el momento de su alta (23).

A nivel internacional; Llano R., Hermida C. Quito Ecuador en su estudio realizado "Calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción del usuario, llegando los resultados un 62 % de los pacientes entrevistados afirmaron que enfermería siempre está dispuesta apoyar sus inquietudes el 20% indica que casi siempre están dispuestas el 12% solo algunas veces está dispuesta ayudar, siendo asertivas, amables, claras al momento de comunicarse (24).

Tenemos Lenis V. y Manrique F. En su estudio realizado calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados llegaron los resultados que el paciente tiene una buena imagen de la enfermera calificándole con un 93.22% en cuanto a su experiencia un puntaje de 78.12 siendo la atención percibida muy buena (25).

Se tiene a Torres C. En su estudio " percepción del cuidado de la enfermera teniendo como resultados un 95.7% de los pacientes evaluó como positivo el

cuidado brindado un 0.6 es negativo respecto a la mejora el 76.1 deben mejorarse cada día en cuanto a la experiencia un 66,15 es excelente (26).

También García A., Herrero J. En su estudio titulado calidad de atención percibida por los pacientes teniendo como resultados un 90,6% están satisfechos, con un buen trato humanizado un 50 % del personal tiene interés inmediata para resolver los problemas de los pacientes (27).

Además Borré M. y Vega Y. En su estudio calidad e atención al paciente siendo los resultados del estudio el 96,8% recomienda la atención de la enfermera en sala de emergencia del hospital. Un 60% refiere que brindan un trato amable y satisfactorio (28).

A nivel nacional tenemos a: Pamela Z, En su estudio realizado percepción de atención de enfermería, se encontró como resultado el 46% percibieron como buena el 37% buena, según su dimensión experiencia se encontró el 44% consideraron muy buena manifestando toda la atención de la enfermera es muy benéfica (29).

Tenemos Rosa c, Carmen c, En su trabajo de investigación "calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Hipólito unanue lima los resultados del estudio estuvieron enfocados mejorar en los servicios de Enfermería de emergencia a los pacientes a fin de implementar recursos orientadas a la mejora de la calidad de atención (30).

También Katia R

En su estudio titulado realizado "percepción del paciente sobre el cuidado humanizado en los enfermeros del servicio de emergencia" los resultados fueron un 63% percibe el cuidado humanitario, seguido 22.7 casi siempre lo percibe un 6.7% refieren casi nunca perciben en la comunicación paciente enfermera lo califican un 46.8% con respecto a un cuidado directo 57.5. Llegando que el enfermero de emergencia En todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética (31).

Tenemos Delia I, candelaria p, En su trabajo de investigación "calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia"

llego al siguiente resultado los pacientes fueron evaluados medición nunca a veces siempre dando un 50% consideran buena la atención de la enfermera en las salas de emergencia (32).

Danna M, En su trabajo realizado 'nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de emergencia'' los resultados fueron que el 75% de los pacientes consideran aceptable la atención del personal de enfermería con un grado satisfactorio un 25 refiere de debe mejorar (33).

De acuerdo a la realidad de cada institución la calidad de atención es el compromiso ético profesional con nuestro paciente donde somos las únicas personas entrenadas en las áreas más críticas con un compromiso y entrega única a la profesión y estando siempre en constante capacitación para mejorar de forma holística el cuidado .

La importancia del estudio nos enseña la calidad del cuidado de Enfermería es la esencia de nuestra profesión, señalando que la vida y la salud no tiene costo alguno, el esfuerzo y sacrificio de la labor implica un compromiso único de entrega con los pacientes en diferentes situaciones donde cuidamos de manera holística al ser humano en todo su ciclo vital respetando sus creencias y costumbres cumpliendo con todos nuestros estatutos y principios éticos lo que repercute en el desempeño de la profesión siendo la enfermera la columna vertebral de todos los niveles de atención que sin su presencia no habría un cuidado humano su relevancia trasciende a nivel internacional por su dedicación y reconociendo. Esta investigación aportará que a la institución siga brindando una atención de calidad a todos los pacientes y mejore cada día por el bien de los más necesitados.

El estudio se justifica que el enfermero de emergencia es la rama más desafiante de la profesión, en las diferentes instituciones de salud., siendo la enfermera la única en el cuidado del paciente crítico , brindando una atención de calidad juntamente con todo el equipo multidisciplinario, trabajando en todos los aspectos físico, psicológico y social, dando una atención rápida para salvar vidas, siendo las únicas que están capacitadas; en la sala de emergencia, para actuar con rapidez y exponiéndose a una tremenda presión para atender de manera efectiva

a todos los pacientes. Por lo expuesto me urge investigar para mejorar sus condiciones de salud de la población que acude a dicha institución, brindando un trato digno siendo el paciente el quien esté satisfecho de la atención brindada. Este estudio se tomará los meses de julio – diciembre del 2020 que acuden a la emergencia de dicha institución.

En este sentido dado la realidad, se formula el objetivo de investigación que es: Determinar la Calidad de atención de los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital nacional de lima 2020”.

Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes

- identificar la calidad de atención de los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia en su dimensión interpersonal de un hospital nacional de lima 2020
- identificar la calidad de atención de los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia en su dimensión confort de un hospital nacional de lima 2020

II MATERIAL Y METODO.

2.1 Enfoque y diseño de la investigación

la investigación tendrá un enfoque cuantitativo, siendo la variable a estudiar mensurable por su medición numérica estadísticamente mediante un instrumento tipo cuestionario asimismo, el diseño del estudio no será experimental ya que no habrá manipulación alguna de los participantes, lo cual se trabajará con una sola muestra de estudio; en cuanto al diseño metodológico es una investigación descriptiva lo cual describe el comportamiento de la

variable y de corte transversal porque se realiza en un momento dado y lugar especificado (34).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población de estudio estará constituida por 60 pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, durante el período de julio –diciembre del año 2020.

La muestra del estudio de investigación será la misma por ser una población censable; la cual se trabajará con 60 pacientes que acudan al servicio de emergencia por lo que no se considera necesario utilizar la fórmula estadística para calcular la muestra de estudio.

El muestreo del estudio será el No Probabilístico por conveniencia del autor Según criterios de inclusión y exclusión (35).

2.2.1 Criterios de inclusión:

Pacientes mayores de 18 años
Pacientes orientados en tiempo, espacio, persona
Pacientes que reciben atención en servicio de emergencia

2.2.2. Criterio De Exclusión

Pacientes menores de 18 años
Pacientes desorientados
Pacientes que no desean participar voluntariamente.

2.3 Variable(S) De Estudio

El presente estudio estará conformado por una variable principal

Variable: calidad de atención de los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia. Según su naturaleza, es una variable cuantitativa, y su escala de medición es la ordinal.

Definición conceptual de la variable

Calidad de atención consiste en aplicar la ciencia, y la tecnología en cada procedimiento que realice la enfermera de tal forma que maximice un cuidado óptimo y traiga beneficios al paciente manteniendo un equilibrio salud y enfermedad para disminuir riesgos y secuelas en el futuro (36).

Definición operacional de variable:

La calidad de atención son acciones que van dirigidas al paciente, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de salud para satisfacer las necesidades está vinculado con el cuidado individualizado de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital nacional (37).

2.4. Técnica e instrumento de medición

La presente investigación se utilizará la encuesta, y como instrumento para recolectar la información será un cuestionario de preguntas que fueron tipo escala de Likert, se utilizará el instrumento validado siendo la autora Lizana Ubaldo delia candelaria, (UNCH) 2018, lo cual consta de introducción, datos generales con 19 ítems con 3 alternativas de respuesta: siempre, a veces, nunca teniendo una confiabilidad estadística mediante la aplicación de la prueba ítem test. $T_{cs} = 0.5$ (38).

(Anexo A). Nuestro Instrumento evaluará dos dimensiones que son: interpersonal con 9 ítems y la dimensión confort con 10 ítems teniendo como respuestas nunca, a veces, siempre y dándole valores (1,2, 3)

2.5. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

La presente investigación se llevará a cabo en un hospital nacional de lima lo cual se recolectará los datos una vez aprobado el proyecto por la Universidad Norbert Wiener se enviará una carta al director de un hospital nacional y a la jefatura de enfermería a la oficina de docencia e investigación, siendo el cronograma la primera semana del mes de julio 2020 de lunes a viernes teniendo una duración por cada encuestado de 20 a 30 minutos para su aprobación e inicio de la investigación

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Se procederá a recolectar la información mediante la encuesta a todos los pacientes que se encuentren en el servicio de emergencia del hospital nacional de lima previo permiso y coordinación siendo la información confidencial y única para cada paciente acerca de la calidad de atención de enfermería lo. Efectuándose a partir de octubre, diciembre del presente año (Siempre y cuando se regularice la pandemia actual).

2.6 METODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La presente investigación se procederá de la siguiente manera en un primer momento se colocarán los datos en una tabla de matriz "calidad de atención" con los ítems de la dimensión interpersonal y confort por pacientes se utilizará el programa estadístico EXCEL SPSS versión 24.0 se ingresará toda la información de los meses julio-diciembre 2020 con mucha concentración para evitar confusiones se utilizará un análisis univariado. Siendo Los resultados representados en graficas y/o tablas para su análisis e interpretación

(3).

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación será presentado al Comité Institucional de Ética en Investigación CIEI-UPNW de la Universidad Peruana Norbert Wiener, teniendo una revisión confidencial del Comité de Ética del Hospital Nacional del MINSA; con previa autorización y firma del director de dicha institución haciendo un consentimiento informado aquellos pacientes que participarán en este estudio.

Principio de Autonomía:

La presente investigación Se iniciará con previo consentimiento de los pacientes que se encuentren en el servicio de emergencia lo cual se les brindará la información correspondiente sin perjudicar sus derechos como participante respetando así su decisión.

Principio de beneficencia

Una vez concluida la investigación se hará de conocimiento los logros realizados al departamento de enfermería para que realice talleres de enfermería en mejora para el Servicio contribuyendo a lograr la satisfacción del paciente

Principio de no maleficencia

Durante el desarrollo de la investigación no afectará a ninguna colega de turno ni al servicio, ni la imagen de la institución.

Principio de justicia

Los Todos los participantes que formen parte del estudio de investigación tendrán los mismos derechos y beneficios, al recibir información, independientemente de su condición social, étnica, y género.

. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020				TOTAL	
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE DISCIEMBRE	S/.
Equipos						
1 laptop	1000					1000
USB	30					30
Útiles de escritorio						
Lapiceros	3					3
Hojas bond A4		10				10
Material Bibliográfico						
Libros	60	60				120
Fotocopias	30	30		10		70
Impresiones	50	10		30		90
Espiralado	7	10		10		27
Otros						
Movilidad	50	20	20	20		110
Alimentos	50	10				60
Recursos Humanos						
Digitadora	100					100
Imprevistos*		100		100		200
TOTAL	1380	250	20	170		1820

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García H, Díaz P, Ávila D, Cuzco M. La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud. Anales de la Facultad de Medicina [revista en Internet] 2015 [acceso 20 de noviembre de 2020]; 76: 7-26. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025558320150010002
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet].2020. [Acceso 11de agosto del 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Soto A. Recursos Humanos en Salud. Revista de Medicina Experimental y Salud Pública.[Revista en Internet] 2011 [acceso 5 de abril de 2019]; 28(2): 173-174. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342011>
4. Elvira S, Ramos, R.R. percepción del usuario de atención enfermería. [Revista peruana de Internet]. 2004. [acceso 20 noviembre del 2020]. 12(08): 61-69. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/facenf/issue/view>
5. García H, Díaz P, Ávila D, Cuzco M. Reforma del Sector Salud y los recursos Humanos en salud. Anales de la Facultad de Medicina [revista en Internet] 2015[acceso 3 de abril de 2019]; 76: 7-26. Disponible en: <https://diariocorreo.pe/peru/decana-del-colegio-de-enfermeros-en-el-peruhay-12-enfermeras-por-cada-10-mil-habitantes-803109/?ref=dcr>
6. Organización Mundial de la Salud. La falta de profesionales de salud contribuye a la inequidad en salud.[sede Web]. Ginebra-Suiza: OMS; 2016 [acceso 7 de abril de 2019]. [Internet].Disponible en: https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=34
7. Organización de las Naciones Unidas. Más enfermeras para los menos atendidos.[sede Web]. Lugar de publicación: ONU; Nueva York- Estados Unidos [actualizado el 12 de mayo de 2018; acceso 23 de marzo de 2019].

[Internet]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2018/05/1433532>

8. Malvares S, Castrillón M. Panorama de la fuerza de trabajo en Enfermería en América Latina [Internet]. Vol. 39. Washington: Biblioteca Sede OPS; 2005. Disponible en: <https://www.ops.org.bo/textocompleto/ift26346.pdf>
9. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan ISSN [revista en Internet] 2008 [acceso 21 de noviembre del 2020]; 08(1): 74-84. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v8n1/v8n1a07.pdf>.
10. Bertranou F, Casanova L. El Sistema de Salud del Perú: situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva. OIT/oficina de la OIT para los países andinos [revista en Internet] 2013 [acceso 20 de abril del 2020] internet]. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/reunis/recursos/Salud/index_camapas_hospitalarias.as.
11. Iazo O, Alcalde J, Espinoza O. El sistema de salud en Perú: situación y desafíos. Lima: Colegio Médico del Perú, REP; 2016 [Internet]. Disponible en: <http://web2016.cmp.org.pe/wpcontent/uploads/2016/12/libroSistemaSalud>
12. López Gonzales A. Enfermería en Urgencia: Una Visión Global. 2° Edición Editorial MAD. España; 2011.
13. Coordinadora Profundsorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 25 Noviembre 2020]. Disponible en: <http://www.coordinadoraprofunds.pdf>
14. Sánchez F. El sistema nacional de salud en el Perú. Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [revista en Internet] 2014 [acceso 12 de abril de 2020];31(4):747-753. [Internet]. Disponible en http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014

15. Revista Cubana de Enfermería. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. [Internet] 2016.
[Citado 23 Noviembre 2020] Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/ind18>
16. Silva-jhon, 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: <http://www.cielo.org.mx>
17. Quispe S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el hospital II ESSALUD Huaraz 2013 [Internet]. 2013 [Citado 23 noviembre- 20] disponible en <http://repositorio.unasam>
- 18 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].2017 Lima-Perú:[acceso 23 de noviembre 2020]. Disponible en: <file:///C:/Users/delis/Desktop/INVESTIGACION%20EN%20enfermeria>
19. Tigani D. Las siete dimensiones de la calidad. Amauta International. [Revista en Internet] 2010 May-Jun. [Acceso 26 de agosto 2020]; 8(2).
Disponible en: <http://amauta-international.com/SieteDimensiones.htm>.
- 20) Ayuso Mujillo D, Grande Sellera R. La Gestión de Enfermería y los Servicios Generales en las Organizaciones Sanitarias. Editorial Díaz de Santos S.A. Madrid; 2012.
- 21,22. Coordinadora profundsorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013.
Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 25 de noviembre 2020]. Disponible en: <http://www.coordinadoraprofunds.pdf>

23. Llano C, Hermida P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. [Internet]. Quito-Ecuador, 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/623>
24. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquí chan [revista en Internet] 2015 [acceso 20 de noviembre del 2020]; 15(3): 413-425. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>.
25. Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Avances en enfermería [revista en Internet] 2010 [acceso 15 de noviembre del 2020]; 28(2):98-110. disponible en: <http://www.revistas.unal.edu>.
26. García J, Herrero J, Corral L, Sánchez J. Calidad percibida por los usuarios de un servicio de Medicina Interna tras 5 años de aplicación de una encuesta de satisfacción. Revista de calidad asistencial [revista en Internet] 2010 Nombre de la revista [acceso 3 de abril de 2019]; 25(2): 97-105. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256>
27. Borré Y, Vega Y. Calidad Percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería [tesis grado] 2014 [acceso 15 de abril del 2020]; Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
28. Pamela zapata E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de un hospital de cuarto nivel de lima [Tesis de posgrado] lima: Universidad Norberto Wiener, 2019 disponible en:[http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3046/TE](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3046/TE%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1)
29. Rosa c, Carmen c, en su trabajo de investigación “calidad del cuidado de

Enfermería en pacientes del servicio de emergencias del hospital Hipólito Unanue lima tesis de posgrado 2017 disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf.

30 Katia R El estudio titulado “percepción del paciente sobre el cuidado humanizado en los enfermeros del servicio d emergencia” lima –Huaral 2019 [Internet]. Tesis de posgrado [Citado 23 noviembre 2020]: Disponible en https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_314b08af759fd74df2b5c1ab4d2b55bd/Description#tabnav

31. delia I, candelaria p, (31). En su trabajo de investigación calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia tesis de posgradodisponible:http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/CalidadLizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed.

32. Danna M, nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes año 2016 tesis de pregrado disponible en: <http://repositorio.uss.edu/bitstream:/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera>

33) Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet]. [Acceso 14 agosto de 2020]. Disponible en: <https://cutt.ly/xffpjwh>

34) Documento técnico RM.519-2006/minsa sistema de gestión de calidad de la salud. [Internet] 2020. [Citado 26 Noviembre 2020] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.

35) Revista Científica de américa latina de Enfermería. Garantía de la calidad en salud. [Internet] 2020. [Citado 27 Noviembre 2020] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>.

36) lizana u, delia c. calidad de atención que brinda el profesional de enfermería

En el servicio de emergencia de un hospital minsa [tesis]. Perú 2018. [Acceso 27noviembre del 2020]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/Handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

					<p>-la enfermera respeta su intimidad</p> <p>-la enfermera acude al llamado oportunamente del paciente</p> <p>-la enfermera considera sus creencia y costumbres.</p> <p>-la enfermera lo hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.</p> <p>-la enfermera le explica la realización de un procedimiento</p> <p>-durante la atención el cuidado de la enfermera es constante.</p> <p>- satisface sus necesidades.</p> <p>-la enfermera lo motiva a que comparta sus preocupaciones</p> <p>-El ambiente de la enfermera observa ordenado</p> <p>-La enfermera se interesa que el ambiente este limpio</p> <p>-se considera complacido con la atención de la enfermera.</p>	<p>10</p> <p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</p>	<p>Nunca</p> <p>Alveses</p> <p>Siempre</p>	<p>puntos</p> <p>2 puntos (1)</p> <p>puntos (3)</p>
--	--	--	--	--	---	--	--	---

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) colega, soy la Lic. OLGA JAIMES CARHUAPOMA, es grato dirigirme a usted para informarle que estoy realizando un estudio titulado “calidad de atención de los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital nacional de lima 2020”, por lo que se solicita su colaboración.

INSTRUCCIONES:

El instrumento es estrictamente confidencial y anónimo, por lo que se le pide la mayor sinceridad posible. Le agradeceremos marque con un aspa (X) su respuesta.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Calidad de atención de los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital nacional de lima 2020”

DATOS GENERALES

- Edad:.....años
- Sexo: Femenino ()
Masculino ()
- Grado de instrucción: Analfabeto ()
Primaria ()
Secundaria ()
Superior ()
- Tiempo de estancia en el área de observación: 24 horas ()
01 día – 02 días ()

Nº ITEM S	DIMENCION INTERPERSONAL	NUNCA 0	AVECES 1	SIEM PRE 2
01	La enfermera saluda al momento de ingreso al servicio			
02	La enfermera(o) lo identifica con su nombre.			
03	03 La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.			
04	04 La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo			
05	05 La enfermera(o) le brinda un trato amable			
06	06 La enfermera(o) es respetuosa			
07	7.La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas			
08	8. La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.			
09	9. La enfermera(o) respeta su intimidad			

Nº ITEM S	DIMENSIONCONFORT	NUNCA 0	AVECES 1	SIEMPRE 2
01	La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente			
02	La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres			
03	La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales			
04	La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar			
05	Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.			
06	La enfermera(o) satisface sus necesidades			
07	La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores			
08	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado.			
09	Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.			
10	Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera(o).			

Anexo C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE ENFERMERIA

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 de los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital nacional de lima 2020”

Nombre de la investigadora:

Lic. OLGA JAIMES CARHUAPOMA

Propósito del estudio: Determinar la Calidad de atención de los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital nacional de lima 2020.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer más en fondo el trato mable que brinda la enfermera a los pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia

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.

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 acerca de la investigación, puede dirigirse a coordinación 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 Comité de Ética de la universidad

Participación voluntaria:

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

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

.....
Firma del participante

Lima 20 noviembre
2020