



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DEL PACIENTE EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA, LIMA – PERÚ 2021**

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

PRESENTADO POR:

Lic. MEZA CORREDOR, ADELAIDA

ASESOR:

Mg. MORI CASTRO JAIME ALBERTO

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA:

Primeramente, agradezco a Dios quien fue mi guía y fuerza para seguirá delante de haber cumplido un objetivo más en mi profesión y de ser una persona mejor en responsabilidad y conocimiento, también agradezco a mi hermana que siempre brindó su apoyo incondicional, a mis padres que son el motor de seguir adelante y por su amor incondicional

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por haber llegado a esta Universidad Privada Norbert Wiener que es como mi segunda casa, que me brinda apoyo incondicional y la oportunidad de poder desarrollarme a nivel personal y profesional. A mis asesores Mg Rodolfo y Jaime Morí, quien con su asesoría y orientación permite encaminar la elaboración del presente Proyecto y poder sustentarlo.

ASESOR:
Mg. MORI CASTRO JAIME ALBERTO

JURADO

Presidente : Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

Secretario : Mg. Maria Rosario Mocarro Aguilar

vocal : Mg. Jeannelly Paola Cabrera Espezua

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	4
1.1.	Planteamiento del problema	4
1.2.	Formulación del problema	5
1.2.1.	Problema general	5
1.2.2.	Problemas específicos	5
1.3.	Objetivos de la investigación	5
1.3.1.	Objetivo general	5
1.3.2.	Objetivos específicos	6
1.4.	Justificación de la investigación	6
1.4.1.	Teórica	6
1.4.2.	Metodológica	6
1.4.3.	Práctica	6
1.5.	Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1.	Temporal	6
1.5.2.	Espacial	7
1.5.3.	Recursos	7
2.	MARCO TEÓRICO	8
2.1.	Antecedentes	8
2.2.	Base Teórica	9
2.3.	Formulación de hipótesis	11
3.	METODOLOGÍA	12
3.1.	Método de la investigación	12
3.2.	Enfoque de la investigación	12
3.3.	Tipo de investigación	12
3.4.	Diseño de la investigación	12
3.5.	Población, muestra y muestreo	13
3.6.	Variables y operacionalización	13
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.7.1.	Técnica	15
3.7.2.	Descripción de instrumentos	15
3.7.3.	Validación	15
3.7.4.	Confiabilidad	15
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	16

3.9. Aspectos éticos	16
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	17
4.1. Cronograma de actividades	17
4.2. Presupuesto	18
5. REFERENCIAS	19
Anexos	23
Matriz de consistencia	24

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021. **Material y método:** Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La población está formada por 3000, por tamaño muestreo será de 314 pacientes calculado el tamaño muestreo en el servicio de emergencia del Hospital almenará Lima, seleccionados de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión planteados en la investigación, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: Se presentará una encuesta mediante un cuestionario denominado Calidad del cuidado de Enfermería, basado en la teoría cuidado humanizado Jean Watson. **Procedimientos:** La recolección de datos será aproximadamente 20 minutos en tiempo promedio por cada paciente en el servicio de Emergencia Una vez recolectada la información mediante la aplicación del instrumento, se realiza la tabulación de los datos recolectados y se procesará en el programa de Excel y el en software. **Análisis Estadístico:** programa de SPSS 23, al finalizar se elaborará las tablas estadísticas, de ahí se interpretará los resultados obtenidos del proyecto.

Palabras claves: “calidad, cuidado, Enfermería “

Abstract

Objective: To Determine the level of quality of nursing care in the emergency service of the Guillermo almenara National Hospital, Lima – Peru 2021. Material and method: study with a quantitative, descriptive, cross- sectional approach. The population consists of 3000; per sample size will be 314 patients calculated the sample size in the emergency criteria proposed in the research, techniques and instruments for data collection: A survey will be presented. The instrument will be a questionnaire called Quality of nursing care; based on the Jean Watson humanized care theory. Procedures: the data collection will be approximately 20 minutes in average time for each patient in the emergency service once the information has been collected through the application of the instrument, the data collected is tabulated and processed in the excel program and the in software. Statistical analysis: SPSS23 program, at the end the statistical tables will be elaborated from there the results obtained from the project will be interpreted keywords: “Quality”, Nursing Care”, patient, in the emergency service”.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad la calidad de cuidado es totalmente profesional de alcanzar a un objetivo establecido dando seguridad, integridad, en la atención de la salud del paciente (1) manteniendo la conformidad de la atención presentado al paciente brindando una gestión de estándares de calidad para disminuir las quejas de los pacientes. (2) según OMS, nos garantizan un sistema de fortalecimiento de salud para obtener mejor nivel de calidad de cuidado a los pacientes, uso eficiente de recursos, minimizar riesgos, fortalecer el grado de satisfacción (3).

Según nivel Latinoamericana la calidad de cuidado al paciente se denomina por la buena gestión estructural de entorno económicos de insumos, medicamentos y aumento de sueldo que mejorara la calidad de cuidado del personal de enfermería en el cuidado del paciente, también el conocimiento e investigación científica y de proponer teorías nuevas y acciones que convocan a las enfermeras de brindar un mejor servicio de calidad de cuidado al paciente (4).

Según (OPS), incorporan una acreditación en los hospitales de alto nivel, así se observa la calidad que brinda la enfermera a los pacientes demostrado humanidad y técnica que promueve mayor nivel de salud al paciente, la calidad de cuidado es esencial ya sea de corto, mediano o largo plazo (5). así mismo en Perú 97% de instituciones de salud de primer nivel presenta inadecuadas instalaciones, malas infraestructuras, insuficientes equipamientos para el cuidado de calidad del paciente.

La mala gestión de los recursos, generan en el Perú uno de los países que menos invierte y hay pocas camas para hospitalización, poca esperanza de vida en pacientes de 74 a 80 años, en cambio en otros países como Chile, Japón, Brasil, tienen una alta probabilidad de vida y con buena disponibilidad de camas, en Colombia 70% se percibió nivel alto cuidado humanizado. En Perú se realiza encuestas en el servicio de Emergencia a 357 pacientes, satisfecho 21 % insatisfechos 79 % es notable que no existe una buena calidad de cuidado (6).

En el Ministerio de Salud, La calidad cuidado al paciente disminuyo porque se trata de ofrecer una gran servicio segura y eficaz que cumplan las necesidades y deseos de los pacientes, ofreciendo beneficios de menor riesgo de salud. El riesgo ocurre por una mala técnica los elementos programados, políticos, administrativos (7). Para el sistema de calidad del cuidado se plantea estrategias para mejorar la atención confiable de atención al paciente (8).

En la actualidad el hospital Essalud Almenara del distrito Lima dicho por el doctor Jorge Amorós, gerente de la red, salud lima centro del MINSA, entrego la Resolución que actualmente cuenta con 57 servicios médicos especializados; 138 consultorios; 1065 camas en hospitalización, cuidados intensivos y emergencia; 2429 equipos biomédicos y 4015 trabajadores asistenciales debidamente capacitados, sobre todo tiene infraestructura ya mejoradas (9).

El servicio de emergencias de los hospitales de salud a raíz del aumento demanda de pacientes, hace que las enfermeras evalúen a los pacientes demostrando su validez y conocimiento, disminuyendo el estrés en el cuidado del paciente. Lo primordial en el proceso de atención no solo está encargado a resolver los problemas bilógicos sino educar, aliviar y asegurar un cuidado sanitario de excelencia del personal de enfermería con el equipo técnicos que brinden el cuidado (10).

En el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara se observa la cantidad de pacientes que ingresan para su atención y el personal de enfermería está bajo responsabilizas de evaluar y brindar una calidad de cuidado al paciente, demostrando seguridad, habilidad, comprensión, conocimiento, según las dimensiones manifestadas, viendo al paciente como un ser único. Para eso las enfermeras debe ser capacitadas en el tema de calidad de cuidado. Por lo cual tomar memoria constante en el servicio, que atendemos y satisfacemos al ser humano, siempre demostrando y acordando de la teoría jean Watson. El problema realizado presenta una planeación de interrogante ¿existe calidad de cuidado de enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara?

Formulación del problema

1.1.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión técnico en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021?
- ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión humana en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021?
- ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión entorno en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión técnico en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.
- Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión humana en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.

- Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión entorno en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Teórica

El proyecto investigado tiene justificación teórica porque se sustenta en base de revisión bibliográfica para fundamentar calidad del cuidado de enfermero del paciente en el servicio de emergencia de los cuales se busca la atención de enfermería compromiso y responsabilidad en el cuidado del paciente ya que esta investigación está basada en la teoría cuidado transpersonal de Watson de cuanto conocen las enfermeras de identificar la calidad de cuidado de los pacientes.

1.3.2. Metodológica

El presente estudio de investigación se busca lograr los objetivos a través de identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente en el servicio de emergencia, así mismo este estudio tiene la secuencia metodológica los cuales nos permite alcanzar solución a los problemas en la calidad del cuidado de enfermero, generar que otros autores seguirán investigando sobre la calidad del cuidado enfermera de los pacientes.

1.3.3. Práctica

Este estudio nos permite identificar sobre calidad de cuidado enfermero del paciente de cuanto conocimiento y práctico obstan las enfermeras en el servicio de emergencia. La atención es a diario que requiere de alta concentración, habilidad, paciencia y responsabilidad del profesional de enfermería para evitar complicaciones en el servicio de emergencia, en base a los objetivos planteados nos permitirá encontrar resultados concretos.

1.4. Delimitaciones de la investigación

1.4.1. Temporal

Este trabajo de investigación se toma en cuenta en una fecha determinada de los meses de Setiembre – diciembre

1.4.2. Espacial

Esta investigación se realiza en el lugar ya previsto, área de servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara – Lima

1.4.3. Recursos

Los recursos que se utilizarán en el presente estudio son: Humanos: Investigador, asesor y estadístico.

Teóricos: Las teorías a utilizar serán basadas en calidad de cuidado enfermero, como son artículos de investigación, libros, normativas vigentes y actualizadas

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Castillo (2018) en México, tuvieron como objetivo “determinar Percepción del Cuidado de enfermería Otorgado a las pacientes durante la atención del evento”. El estudio es de tipo cualitativo transversal, estudio fue entrevistas grabadas y transcritas para su posterior análisis con gestión, planeación, prueba piloto ejecución, el resultado de atención de las enfermeras es altamente responsable con brindar una atención inductivo a los pacientes mujeres embarazadas, concluyendo que la atención es amable (11).

Maggi (2018) en Ecuador, tuvieron como objetivo “determinar Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia”. La investigación es de diseño transversal analítico, usado el instrumentó SERVQUI que consta de cinco dimensiones. El resultado demostró que existe insatisfacción ante las dimensiones, concluyendo que el servicio brinda seguridad al paciente, deficiente en la atención y el trato (12)

Gea y Juárez (2017) en España, realizaron el estudio con el objetivo "determinar elementos esenciales de los entornos profesionales enfermeros en Atención Primaria y su influencia en la calidad del cuidado". La investigación fue cuestionario analítico y transversal, tomado en total 144 enfermera, la muestra fue calculado, con los resultados en total 82%, en 5 dimensiones 3% en rango mediano, concluyendo que las enfermeras deben priorizar cambios en la calidad de cuidado (13).

Ibarra (2016) en Ecuador Quito, realizaron estudios con el objeto. “Determinar la Calidad de la Atención de enfermería relacionado con el grado de Satisfacción de los pacientes”. Estudio tipo descriptivo, transversal, población infinita muestreo 32 pacientes, técnica tipo encuesta para medir la calidad de cuidado con el resultado que se obtuvo la relación de calidad de atención que brinda el personal de enfermería y satisfacción al paciente (14).

Romero (2016) en España, realizaron estudio con el objetivo “determinar la relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes”. Se realizó estudio transversal, analítico, aplicaron encuesta en 132 pacientes, estudio encuesta socio-demográfica, estadística descriptiva y análisis kruskal willis, el resultado fue 55% excelente, 35% bueno, 8% aceptable y malo 2% en cuidado humanizado de pacientes de los enfermeros (15).

A nivel nacional:

García (2019) en su estudio de investigación tuvo como objetivo, “determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente oncológico”. El estudio, cuantitativa tipo correlacionar, corte transversal, prospectivo, población 50 pacientes se utilizó encuesta, tipo Likert, el resultado es 61% regular, 96% buena, en conclusión, es buena la satisfacción al paciente y baja el cuidado de enfermería (16).

Ortega (2019) Se realizó el estudio con el objetivo, “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería”. El estudio tipo cuantitativo, descriptivo, corte transversal, población de 264 pacientes obtenidas por muestreo, recolección se utilizó encuesta con el cuestionario, con su respectivo análisis. Se utilizó instrumento 6 dimensiones, categorizados Nunca, a veces, casi siempre (17).

Cárdenas (2017) en su estudio se planteó como objetivo “determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia”. El estudio tipo Cuantitativo, descriptivo, transversal, encuestado 96 pacientes aplicado el instrumento Care Q, el resultado están orientados a contribuir con información actualizada de la Jefatura de Enfermería sobre la calidad de atención a los pacientes y la mejor calidad de atención del personal de enfermería (18).

Morocco (2018) Se realizó el estudio con el objetivo, “determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor. El estudio tipo descriptivo, comparativo, diseño de corte transversal no experimental, con muestra de 100 pacientes, el resultado es de promedio de 78% a 76% buena, deficiente en las dimensiones, 52% en conclusión favorece la atención de enfermería (19).

Córdova (2018) Se realizó el estudio con el objetivo,” determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda”. El estudio descriptivo correlacional, no experimental, población de 234 con muestra 138, el resultado es de 76% baja, 23% medio en las dimensiones, en conclusión, hay buena relación del cuidado de enfermería en los niños (20).

Lizana (2018) Se realizó el estudio con el objetivo, “determinar calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia”. con el estudio tipo descriptivo, transversal, con la población 120 pacientes, se aplicó la técnica de entrevista mediante un cuestionario, modificada de escala de Likert, donde se evalúa las dimensiones interpersonal y confort, el resultado fue validado por juicio experto, la calidad de atención en proceso de respuesta (21).

2.2. Base Teórica

Calidad

La calidad en su totalidad es la obtención de máximo beneficio para satisfacer al paciente, adquiriendo conocimiento, aptitud, actitud, mediante capacitaciones brindados. En si las enfermeras brindan atención directa, asistiendo a su llamado inmediato del paciente en contacto físico, psíquico y emocional, evaluando la necesidad que requiere el paciente, según real académica española manifiesta unidos en total cumplimiento las estrategias de calidad que brinda el personal de salud (22).

Según la (OMS) incluye la calidad de cuidado como un requisito primordial, brindar al paciente con alto grado de satisfacción, organizar con el equipo para tener eficientes recursos materiales, así minimizar los riesgos patológicos y la disminución de infección por falta de bioseguridad en el entorno del paciente. Así mismo la calidad de arranque su desarrollo en el 90, por la autorización del Ministerio de Salud del Perú, que vino esforzándose con estrategias básicas en los servicios de salud. (23)

Así mismo enfatiza lograr un ámbito preventivo y promocional para todos los pacientes. La calidad de cuidado sea cumplida en el tratamiento y procedimiento de los enfermeros, demostrando una atención integral, tomando en cuenta sus opiniones de los pacientes en el servicio que labora, el trabajo de enfermería es individual, pero más en equipo para alcanzar una atención segura y satisfactoria, el cuidado es la priorización principal de enfermería (24).

Según Florence Nightingale, tomado de su teoría, se procesa para la mejora de calidad del cuidado en los hospitales del servicio de emergencia, es tener una ventilación al ambiente para disminuir las infecciones bacterianas, el reposo en una cama cómoda, el ejercicio para la relajación de los músculos del cuerpo y una buena alimentación. La calidad del cuidado a los pacientes no solo es la parte biológica, sino la importancia que menciona la primera dama Florence (25).

2.2.1. Teoría de la calidad

Según la teoría de la calidad enfatiza muchos autores como Joseph (1954), Kaoru (1915) filósofos y teóricos en la calidad de mejoramiento continuo de brindar al paciente, definiendo sus características productivas al lograr, desarrollando y cumpliendo los objetivos de la calidad, para alcanzar a lo planificado de la importancia de orientar y prevenir las enfermedades del paciente. El modelo de calidad promueve al personal de enfermería cumplir con calidad el cuidado al paciente (26).

2.2.2. Cuidado de enfermería

Al referirnos al cuidado de enfermería, hace que el personal de enfermería desarrolle se especialice a un mejor cada etapa de su atención, demostrado sus competencias cognitivas, afectiva, que su objetivo es generar y garantizar un cuidado de calidad satisfactorio. Cuidar nos lleva a una base moral, obligación y reformas para demostrar la ética y el valor a nuestros pacientes, también abarca a todas sus dimensiones, humano, entorno, técnico que se alcanzará una valoración íntima al paciente (27).

El cuidado afirma Jean Watson como la esencia moral y ético en un enfoque filosófico y espiritual. El paciente en un ser único para la enfermera que tiene cuerpo alma y espíritu que debe considerar en su labor diaria, por otro lado, el cuidado según las historias teóricas Florence Nightingale, Orem, Madeleine Leininger, declaran cuidado humanizado, resolviendo distintas satisfacciones necesarias del paciente con el propósito de mantener, promover, recuperar la salud del paciente (28).

2.2.3. Calidad de cuidado de enfermería

Según el Colegio de Enfermeros del Perú enfatiza que la calidad del cuidado constituye el papel importante de atender al paciente, fundamentando una relación interpersonal de dominios técnicos científicos orientados a entender, humanista atención íntegro, entorno que desenvuelve la prevención curación y rehabilitación del paciente en proceso del profesional enfermería. La calidad de cuidado de enfermera implica desde primer momento de relación o entorno del paciente, obteniendo una valoración profunda y con fundamentos del paciente (29).

Así mismo se determina la calidad de cuidado en una estrategia organizacional, incrementando alcanzar resultados probables, adquiriendo conocimientos actualizados, visualizar un objetivo de alcanzar en alto percepción del cuidado de paciente de las enfermeras. También se puede observar la calidad de cuidado a nivel bajo inseguro por mala reforma organizacional de estrategias de enfermeras, ocasionando desconfianza de acciones legales, servicio de salud ineficiente (30).

2.2.4. Dimensiones de calidad y cuidado de enfermería

Dimensión calidad técnico

La dimensión técnica está aprobada con fundamentos científicos sobre el cuidado de calidad del paciente. Calidad con valor ético, seguras y comprobadas evaluadas por indicadores compuestas con atención oportuno de menor riesgo y mayor beneficio. Continua calidad de cuidado es monitorizar controlar sus tratamientos y necesidades durante su turno, siempre basado con el conocimiento científico actualizado para que el cuidado de calidad sea beneficiosa y segura. (31).

Dimensión Calidad humana

Esta dimensión habla de la calidad de cuidado humano que el personal de enfermería demuestre ser comunicativa establezca una relación interpersonal, promoviendo respeto que el paciente se sienta con derechos y valores. Empatía ponerse en el lugar del paciente, demostrando ser amable y afectuosa con actitud serena, siempre respetando sus culturas y valores éticos fundada en la sociedad y son deberes de los profesionales de enfermeras cumplirlas. (32).

Dimensión Calidad de entorno

Para tener una garantía de brindar una atención de calidad de cuidado al paciente debe estar el aérea de servicio en un ambiente excelente, ordenada, iluminada de que el paciente esté a gusto y satisfecho, como también brindar su comodidad y confort, dejando limpia eficaz arrasando los microbios para disminuir las

infecciones, siempre respetando su privacidad e intimidad del paciente que pueden tener creencias y culturas basada en diferentes filosofías (33).

2.2.5. Instrumento de calidad de cuidado

El estudio se realiza con el instrumento denominada “calidad de cuidado de enfermería del paciente en el servicio de emergencia, tomado por cinco autores, el instrumentó obtenido es validado por juicio experto, confiable aplicado por coeficiente alfa de cronbach, obtenida el resultado (0.704) un total de 20 ítems. Se utilizará como técnica encuesta mediante un cuestionario tipo Likert y tendrá como valores finales alto, medio y bajo en una población 3000 en muestreo 341 pacientes, este instrumento fue elaborado por la autora Morocco Quispe año 2018 que consta 3 dimensión. Técnico: 8 ítems, humana: 8 ítems, entorno: 4 ítems. Con categoría siempre, a veces, nunca, con calificación según escala de Likert de nivel ordinal (34).

2.2.6. Rol de la enfermería

Enfatiza Jean Watson que el personal de enfermería debe tener el nivel alto de cuidado humanizado para alcanzar un cuidado al paciente de mayor grado armónico de mente, físico, espíritu, respetando siempre sus culturas, creencias. En el servicio de emergencia se presenta pacientes de alto grado de patologías lesionadas, que su cuidado requiere que brindemos con actitud humanizada, teniendo conocimiento y seguridad para su mejoría del paciente (35).

2.3. Formulación de hipótesis

- **H1:** No se aplica la hipótesis por la naturaleza del estudio
- **H2:** No se aplica la hipótesis por la naturaleza del estudio

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio presenta método deductivo, ya que se analizará un caso general a una particular de la calidad del cuidado enfermero del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara, para poder se extraerán conclusiones de carácter general (36)

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo, debido a que los datos serán cuantificados por medio de la estadística y serán contrastados con la literatura para poder describir la variable de estudio (36).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación no es aplicada, debido a que nos basaremos en un marco teórico que ya existe y nos plantearemos una pregunta de investigación para poder realizar un comparativo con la realidad observada y llegar así a conclusiones sobre la variable calidad del cuidado enfermero del paciente en el servicio de emergencia (37).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación del estudio es no experimental, es descriptivo, porque no hay manipulación de variables que describirá los datos que se encuentren, tipo transversal porque los datos serán recolectados en un determinado momento (37).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por los pacientes que acudan al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara, que hacen un total de 3000 pacientes.

Muestra: el tamaño muestreo será de 341 pacientes, el cual se obtuvo con un nivel de confianza del 95% y un error muestreo del 10%, mediante la siguiente fórmula

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

$N = 3000$, $Z2 = 1.96$, $p = 0.5$, $q = 0.5$, $E2 = 0.05$

$N = 341$

Muestreo: el tipo muestreo es probabilidad será el no probabilístico por juicio y criterio propio del investigador.

Criterios de Inclusión

Los pacientes que sean atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara.

Pacientes de ambos sexos de forma voluntariamente participen en la investigación que tengan edades que varíen entre los 18 y 60 años.

Criterios de exclusión

Pacientes que hayan sido atendidos en otros servicios diferentes al de emergencia del Hospital Guillermo Almenara.

Pacientes con limitaciones para comunicarse.

Pacientes que no acepten participar en la investigación.

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Variables de estudio

- **Primera variable:** Calidad del cuidado enfermero.

Definición conceptual de la primera variable:

Son acciones que se enfocan principalmente en la persona para brindar un cuidado integral, con el fin de mejorar o aliviar molestias y dolencias generadas por el proceso de enfermedad, Rojas (38)

Definición operacional de la primera variable:

La calidad de cuidado es el conjunto de acciones que brinda la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen a los pacientes y que será medido a través de un cuestionario tipo Likert y tendrá como valores finales alto, medio y bajo

3.6.2. Variable y Operacionalización

variable	definición operacionalización	dimensiones	indicadores	escala de medición	escala de valorativa (niveles o rangos)
Calidad de cuidado	La calidad de cuidado es el conjunto de acciones que brinda la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen a los pacientes y es medido a través de un cuestionario tipo Likert y tendrá como valores finales alto, medio y bajo	Técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente 2. ¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información? 3. ¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención? 4. ¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud? 5. ¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.) 6. ¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento? 7. ¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión? (barandillas, gradillas) 8. ¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curaciones etc.) 	Ordinal	<p>Alto: 49 a 60 puntos</p> <p>Medio: 25 a 48 puntos</p> <p>Bajo <= 18 puntos</p>

		Humano	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.? 2. ¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores? 3. ¿Se muestra amable con Ud.? 4. ¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.? 5. ¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad) 6. ¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.? 7. ¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.? 8. ¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere? 	Ordinal	
		Entorno	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias) 2. ¿Mantiene limpio su ambiente? 3. Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás? 4. ¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventanas, baños) 	Ordinal	

1.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.1.1. Técnica

La técnica empleada será una encuesta, la cual se aplicará en forma personal a cada paciente mediante un cuestionario tipo Likert.

1.1.2. Descripción de instrumentos

El instrumento tomado para la recolección de datos será:

- **Cuestionario**

Tiene como propósito presentar a los pacientes ingresados al servicio de emergencia. Se realizará una previa explicación del tema investigado y se solicitará su consentimiento para su participación. El cuestionario que se utilizará para evaluar la calidad de cuidado fue elaborado por Morocco Quispe en el año 2018. El instrumento de calidad de cuidado consta de 4 partes: Presentación, Datos Generales, Instrucciones y Contenido propiamente dicho, el cual contiene 20 ítems distribuidos según sus dimensiones: Dimensión técnica de 1 al 8 con 8 ítems, Dimensión humana de 9 al 16 con 8 ítems y Dimensión entorno de 17 al 20 con 4 ítems, con calificación según escala de Likert de nivel ordinal, con escala de valorativa siempre (2), A veces (1), Nunca (0), con los puntajes Ato: 49 a 60, Medio: 25 a 48 puntos, Bajo \leq 18 puntos respectivamente (34).

1.1.3. Validación

El instrumento es validado por Morocco Quispe en su estudio “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017”, el cual menciona que el instrumento fue sometido a juicios de expertos, los cuales brindaron una validez aceptable

1.1.4. Confiabilidad

El instrumento se encuentra validado de forma nacional por Morocco Quispe en su estudio titulado: “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno,

2018", el cual menciona que el instrumento calidad de cuidado cuenta con un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.704

Plan de procesamiento y análisis de datos

Para poder iniciar el proyecto de investigación se procederá a solicitar el permiso al director del Hospital Guillermo Almenara y al comité de ética de dicha institución, además de ello, se coordinará con la jefa de enfermeras del hospital y del servicio de emergencia para poder aplicar el instrumento de investigación. Antes de aplicar el instrumento, se hará conocer las instrucciones del correcto llenado del cuestionario y el tiempo promedio en el que se aplicará el cuestionario será de aproximadamente 20 minutos por cada paciente, y al finalizar, se agradecerá al paciente por su valiosa participación. Luego del tener toda información obtenida, se realiza la tabulación de los datos recolectados y se procesará en el programa de Excel y el en software estadístico programa de SPSS 23, al finalizar se elaborará las tablas estadísticas, de ahí se interpretará los resultados obtenidos del proyecto.

Aspectos éticos

Principio de autonomía

Este estudio respetará este principio realizando preguntas oportunas precisas y se asegurará que la recopilación no sea utilizada en contra de dichos pacientes

Principio de beneficencia

Este estudio respetará este principio realizando preguntas oportunas precisas y se asegurará que la recopilación no sea utilizada en contra de dichos pacientes

Principio de no maleficencia

En cuanto a este principio, se visualizará en que la aplicación de cuestionario no causará ningún daño a los pacientes

Principio de justicia Tratar a cada uno como corresponda, con la finalidad de disminuir las situaciones de desigualdad, en el presente trabajo el tamaño de la muestra no considera parámetro.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de título	x	x																		
Elaboración del problema de estudio: planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación.			x	x	x	x	x	x												
Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.									x	x	x	x								
Elaboración de la metodología del estudio: método de investigación, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y Operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.													x	x	x	x				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio: cronograma de actividades y presupuesto.														x	x	x				
Elaboración de las referencias del estudio: revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
Aprobación del proyecto																	x			
Sustentación de proyecto																		x		

2.2. Presupuesto

RECURSOS	2021					TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
Internet	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 325.00
Laptop						S/. 1500.00
USB						S/. 30.00
Lapiceros	S/. 1				S/. 1	S/. 2.00
Hoja bond A4					S/. 6	S/. 6.00
Fotocopias					S/. 10	S/. 10.00
Impresiones					S/. 50	S/. 50.00
Espiralado					S/. 10	S/. 10.00
Movilidad	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 30	S/. 110.00
Alimentos	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 400	S/. 480.00
Llamadas	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 150.00
TOTAL						S/. 2673.00

5. REFERENCIAS

1. Febre N., Mondaca K., Méndez P. Calidad en enfermería su implementación y medición. [internet]. 2018, diciembre. [citado 5 de setiembre del 2020]; 29(3) Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864018300567>
2. Ibarra P., Rúa E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia [Online]; 2017 [citado 8 setiembre 2020] Disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
3. OMS OPS. Nuevo Plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las América. [Online]; 2019 [citado 8 setiembre 2020] Disponible en:

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
4. Castro R., Moreno R., Paredes S. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan Perú Iquitos, [Online]; 2016 agosto [citado 8 setiembre 2020] Disponible en:

file:///c:/users/hp%20professional/appdata/roaming/microsoft/windows/network%20shortcuts/claudia_tesis_titulo_2016.pdf
5. Becerra N., Melgarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuario hospitalizado del servicio de medicina del hospital Sergio E. Bernales. [Online]; 2016 agosto [citado 8 setiembre 2020] Disponible en:

https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Ordinola M. Gestión de calidad de cuidado y cultura de seguridad del paciente en personal de enfermería de un instituto Nacional Lima: [internet]; 2021 enero [citado 8 setiembre 2020]; 1(94). Disponible

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64827/Ordinola_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Olazo G., Santibáñez P. Atención de salud con calidad desafíos, Consejo Regional III Lima Colegio Médico del Perú [Internet]; 2018 marzo [citado 8 setiembre 2020]; 1(150), pp. 30-40, Disponible en:

en:<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/libro-atencion-salud-calidad>

8. Soto A. Barrera para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX, [internet]; 2019 mayo [citado 8 setiembre 2020]; 2(36), pp. 304-11, Disponible en:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a20v36n2.pdf>

9. Sifuentes L. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo, [Online]; 2017 julio [citado 12 setiembre 2020]; 1(96) Disponible en: <file:///c:/users/hp%20professional/appdata/roaming/microsoft/windows/network%20shortcuts/tesis%20maestr%c3%ada%2020olga%20gissella%20sifuentes%20le%c3%93n.pdf>

10. Es Salud. Aniversario 20 de mayo 2019, hospital almenara de es salud obtiene máxima categoría por su alta especialidad y capacidad resolutive en salud, seguro social de salud. [Online]; 2019 [citado 12 setiembre 2020] Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/hospital-almenara-de-essalud-obtiene-maxima-categoria-por-su-alta-especialidad-y-capacidad-resolutiva-en-salud/>

11. Castillo A. Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el hospital general de tula [internet]. 2018, Marzo [citado 12 setiembre 2020] 78(1): PP, 4-30. Disponible en: <http://132.248.9.195/ptd2018/febrero/0770592/Index.html>

12. Maggi V. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica general de Milagros. Ecuador [internet]; 2018, febrero. [citado 12 setiembre 2020]; 109 (1) Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
13. Gea C., Castro E., Juraes R., Días H. Elementos esenciales de los entornos profesionales enfermeros en atención primaria y su influencia en la calidad del cuidado. España [internet]; 2018, julio. [citado 12 setiembre 2020]; 28(1) pp. 27-35 Disponible en:

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/73200/5/2018_gea-caballero_etal_enfermclin_preprint.pdf
14. Ibarra A., Merino C. Calidad de Atención que brinda el Profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Eugenio espejo de la ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016 [internet]; 2018, mayo. [citado 12 setiembre 2020]; 38(1); PP. Disponible en:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6091/1/T-UCE-0006-001.pdf>
15. Romero E., Contreras I., Moncada A. relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes, Colombia [internet]. 2016, enero. [citado 15 setiembre 2020]; 21(1); PP. 26-36. Disponible en:<https://www.redalyc.org/pdf/3091/309146733003.pdf>
16. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2019. Piura [internet]; 2019, marzo. [citado 15 setiembre 2020]; 1(112) PP. Disponible en:

[http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/unp/1620/enf-gar-cal-2019.pdf?Sequ en ce =1&isallowed=y](http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/unp/1620/enf-gar-cal-2019.pdf?Sequ%20en%20ce%3D1&isallowed=y)

17. Ortega G., Rojas J., Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional, Universidad Cayetano Heredia, Lima [internet]; 2019 [citado 15 setiembre 2020]; 1(34). Pp Disponible en:
- http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/nivel_ortegaloza_guissel.pdf?sequence=1&isallowed=y
18. Cárdenas R., Cobeña C., Jarcia H. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Lima [internet]; 2017 mayo [citado 15 setiembre 2020]; 1(46), PP. Disponible en:
- file:///c:/users/hp%20professional/appdata/roaming/microsoft/windows/network%20shortcuts/calidad_cardenasmatto_rosa.pdf
19. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017 [internet]; 2018 agosto [citado 15 setiembre 2020]; 1(111), pp. Disponible en:
- file:///d:/antecedentes%20nacionales/morocco_quispe_evelyn_kelly%20variable%20original.pdf
20. Córdova B. Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel de satisfacción de los padres de Niños con Infección Respiratoria Aguda, servicio Pediatría, hospital de emergencia de villa el salvador, 2018 [internet]; 2018 agosto [citado 15 setiembre 2020]; 1(113), pp. Disponible en:
- o.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?Sequence=2&isAllowed=y
21. Lizana U., Piscoya V., Quichiz C. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima 2018. [internet]; 2018 junio [citado 15 setiembre 2020]; 1(100) Disponible en:

file:///c:/users/hp%20professional/appdata/roaming/microsoft/windows/network%20shortcuts/calidad_lizanaubaldo_delia.pdf

22. Santana F. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. [internet]; 2014 febrero [citado 15 setiembre 2020]; 1(30) Disponible en:

https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

23. Carmona S. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca 2015. Universidad de Cajamarca. [internet]; 2019 setiembre [citado 15 setiembre 2020] Disponible en:

file:///d:/antecedentes%20nacionales/percepci%c3%93n%20de%20los%20pacientes%20sobre%20la%20calidad%20del%20cuidado%20del%20profesional%20de%20enfermer%c3%8da%20en%20el%20servicio%20de%20cirug%c3%8da%20general.%20hospital%20regional%20de%20cajamarca%20-%202015.pdf

24. Organización Mundial de Salud. [Online]; 2016 [citado 15 setiembre 2020] Disponible en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>

25. Chávez C. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014. [Online]; 2014 [citado 15 setiembre 2020] Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/tesis%20final.pdf>

26. Castro R. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan [Online]; 2016 [citado 25 setiembre 2020] Disponible en:

file:///c:/users/hp%20professional/appdata/roaming/microsoft/windows/network%20shortcuts/claudia_tesis_titulo_2016.pdf

27. Pérez R. Teoría de Jean Watson: Cuidado de enfermería en situación de cronicidad en el nivel primario. [Online]; 2019 [citado 25 setiembre 2020] Disponible en:

<http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewfile/300/94>
28. Andamayo M. Cuidado humanizado de la Enfermera según la Teoría de Watson, en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. [Online]; 2017 [citado 25 setiembre 2020] Disponible en:
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado o_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. [Online]; 2015 [citado 25 setiembre 2020] Disponible en:
<http://www.ceppasco.com/doc2/normas-gesti%c3%b3n-del-cuidadoenero2015.pdf>
30. Palomino A., Rivera E., Velásquez P. Calidad de Atención de Enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, lima-2018. Loayza 2017. [Online]; 2018 [citado 25 setiembre 2020] Disponible en: [Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf](#)
31. Lizama U. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima 2018. [Online]; 2018 [citado 25 setiembre 2020] Disponible en:

file:///c:/users/hp%20professional/appdata/roaming/microsoft/windows/network%20shortcuts/calidad_lizanaubaldo_delia.pdf
32. Olortegui I. Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, 2017 [Online]; 2017 [citado 25 setiembre 2020] Disponible en:

file:///d:/antecedentes%20nacionales/olortegui_ijnm.pdf

33. García C. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2019. [Online]; 2019 [citado 25 setiembre 2020] Disponible en:

file:///d:/antecedentes%20nacionales/enf-gar-cal-2019.pdf
<http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>
34. Córdova B. Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel de satisfacción de los padres de Niños con Infección Respiratoria Aguda, servicio Pediatría, hospital de emergencia de villa el salvador, 2018 [internet]; 2018 agosto [citado 15 setiembre 2020]; 1(113), pp. Disponible en:

[o.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf? Sequence=2&isAllowed=y](http://o.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?Sequence=2&isAllowed=y)
35. Gonzales N., Romero M. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y santificación del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado [Internet]. 2016 julio, [citado 25 setiembre 2020]; 25(3), PP.173-80 Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
36. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017 [internet]; 2018 agosto [citado 15 setiembre 2020]; 1(111), pp. Disponible en:

file:///d:/antecedentes%20nacionales/morocco_quispe_evelyn_kelly%20variable%20original.pdf
37. Marcelo D. Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, lima – Perú, 2019. [internet]. 2011 agosto, [citado 25 setiembre 2020]; 1(100) disponible en:

file:///C:/Users/Asus/Downloads/Percepcion_de_la_calidad_del_cuidado_de_enfermeria.pdf

Anexos

ANEXO A : VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA DE VALORATIVA (NIVELES O RANGOS
Calidad de cuidado	La calidad de cuidado es el conjunto de acciones que brinda la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen a los pacientes y es medido a través de un cuestionario tipo Likert y tendrá como valores finales alto, medio y bajo	Técnico	9. Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente 10. ¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información? 11. ¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención? 12. ¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud? 13. ¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.) 14. ¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento? 15. ¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión? (barandillas, gradillas) 16. ¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curaciones etc.)	Ordinal	ALTO: 49 A 60 PUNTOS MEDIO: 25 A 48 PUNTOS BAJO <= 18 PUNTOS

		Humano	<p>9. ¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?</p> <p>10. ¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?</p> <p>11. ¿Se muestra amable con Ud.?</p> <p>12. ¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?</p> <p>13. ¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad)</p> <p>14. ¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?</p> <p>15. ¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?</p> <p>16. ¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?</p>	Ordinal	
		Entorno	<p>5. ¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)</p> <p>6. ¿Mantiene limpio su ambiente?</p> <p>7. Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás?</p> <p>8. ¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventanas, baños)</p>	Ordinal	

ANEXO B MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación de problema	Objetivo	Variable	Diseño de metodología
Problema general	Objetivo general	Variabes 1	Tipo de investigación: Aplicada. Método y diseño de la investigación Método inductivo Diseño de investigación: No experimental, descriptivo y de corte transversal. Población: 3000 pacientes Muestra: 341 pacientes Muestreo: Probabilístico por conveniencia
¿Cuál el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021?	Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.	Calidad de cuidado Dimensiones:	
Problema específico	Objetivo específico	➤ Técnica ➤ Huma ➤ Entorno	
¿Cuál el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión técnico en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021?	Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión técnico en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.		
¿Cuál el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión humana en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021?	Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión humana en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.		
¿Cuál el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión entorno en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021?	Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero del paciente según su dimensión entorno en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.		

ANEXOS C. FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Encuesta

Tenga usted un buen día, soy egresada de la escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener. En coordinación con el Hospital Guillermo Almenara, estoy realizando un estudio a fin de obtener información sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA MADRE.

1. Edad:

- 18 a 24 años. ()
- 25 a 48 años. ()
- 49 a + años. ()

2. Estado civil.

- Edad. ()
- Sexo. ()
- Años de servicio. ()
- Divorciada. ()
- Viuda. ()

3. INSTRUCTOR.

- conteste las preguntas marcando con un aspa la respuesta que considere adecuada: Siempre = S (2 puntos), A veces = A (1 punto), Nunca= N (0)

CUESTIONARIO

N	PREGUNTAS	S	A	N
	DIMENSIÓN TÉCNICA			
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
2	¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3	¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4	¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5	¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
6	¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?			
7	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión? (barandillas, gradillas)			
8	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curaciones etc.)			
	DIMENSIÓN HUMANA			
9	¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10	¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			
11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13	¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad)			
14	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?			

15	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?			
16	¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?			
	DIMENSIÓN ENTORNO			
17	¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)			
18	¿Mantiene limpio su ambiente?			
19	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud, Se sienta expuesto frente a los demás?			
20	¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventanas, baños)			

“MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACION”

ANEXO A. 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 DEL CUIDADO ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA, LIMA - PERÚ 2021

Nombre de los investigadores principales:
ADELAIDA MEZA CORREDOR

Propósito del estudio: Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima - Perú 2021.

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.

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 la Lic. MEZA CORREDOR ADELAIDA

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 Lic. MEZA CORREDOR ADELAIDA o al Presidente del Comité de Ética.

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.

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

Lima, abril del 2021

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

.....
Firma del participante

