



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con  
hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del  
hospital Sergio E. Bernales 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista  
en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Presentado por:**


Hernandez Gonzales, Yoly Yasmin

**Asesora:** Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda

**Codigo ORCID:** 0000-0002-7160-7585

**Lima-Peru**

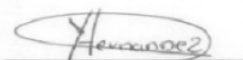
**2022**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo,... **HERNANDEZ GONZALES YOLY YASMIN** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES CON HIPERGLUCEMIA QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES 2022”** Asesorado por el docente Dra. Maria Hilda Cárdenas De Fernández.....DNI ... 114238186 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> tiene un índice de similitud de ( 20) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_\_ oid:14912:209966910\_\_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

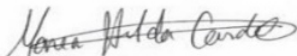
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
**HERNANDEZ GONZALES YOLY YASMIN**  
 DNI: .....72030624

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Dra. Cárdenas de Fernández, María Hilda  
 DNI: ..... 114238186 .....

Lima, ...27...de.....febrero..... de.....2023.....

### **DEDICATORIA:**

En primer lugar, dedico mi trabajo a Dios por haberme permitido haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre y a mi padre por ser el pilar más importante, por demostrarme su cariño y apoyo incondicional.

**AGRADECIMIENTO:**

A mi familia, a mis profesores, amigos, colegas que me guiaron, me alentaron a no rendirme, me guiaron para seguir y culminar mi trabajo de investigación.

**JURADO:**

Presidente : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz  
Secretario : Mg. Efigenia Celeste Valentin Santos  
Vocal : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	10
1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problema específico .....	15
1.3. Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos .....	16
1.4. Justificación de la investigación .....	16
1.4.1. Teórica .....	16
1.4.2. Metodológica .....	17
1.4.3. Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	17
1.5.1. Temporal .....	17
1.5.2. Espacial .....	17
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	17
<b>2. MARCO TEORICO</b> .....	18
2.1. Antecedentes .....	18
2.2. Bases teóricas.....	21
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	33
3.1. Método de la investigación .....	33
3.2. Enfoque de la investigación .....	33
3.3. Tipo de investigación .....	33
3.4. Diseño de investigación .....	34
3.5. Población, muestra y muestreo .....	34
3.6. Variables y operacionalización .....	34
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.7.1. Técnica.....	37

3.7.2.	Descripción del Instrumento .....	37
3.7.3.	Validación .....	37
3.7.4	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	39
3.7.5	Aspectos éticos.....	39
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>40</b>
4.1	Cronograma de actividades.....	40
4.2	Presupuesto .....	41
<b>5.</b>	<b>REFERENCIA.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>49</b>

## **RESUMEN**

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022. Se utilizará un método científico el cual se empleará en nuestro estudio de investigación será hipotético-deductivo, con un enfoque de investigación cuantitativo.

El tipo de investigación que se realizara es aplicado de manera prospectivo correlacional y de corte transversal, el diseño es no experimental porque no se realizará la manipulación deliberada de variables, la población estará constituida por 100 pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022, durante el periodo del primer trimestre del presente año.

Instrumentos: para la evaluación de la variable “cuidados de enfermería” se utilizará una encuesta diseñada por Rivas. E en el año 2019 con una confiabilidad de alfa de Cronbach 0.809 y para la segunda variable “satisfacción del paciente” se utilizará una encuesta diseñada por Zúñiga. R en el año 2017 con una confiabilidad de alfa de Cronbach 0.753.

Procesamiento y análisis de datos: Usaremos la estadística descriptiva para elaborar de las tablas de frecuencia y gráficos, por otro lado, aplicaremos la estadística inferencial empleando la prueba estadística de Rho de Spearman que nos permitirá realizar la comprobación de las hipótesis que nos hemos planteado.

**PALABRAS CLAVES:** cuidado de enfermería, satisfacción del paciente, hiperglucemia



## **ABSTRACT**

Objective: To determine the relationship that exists between nursing care and satisfaction in patients with hyperglycemia who attend the emergency service of the Sergio Bernales 2022 Hospital. A scientific method will be used which will be used in our research study, it will be hypothetical-deductive, with a quantitative research approach.

The type of research that will be carried out is applied in a prospective correlational and cross-sectional way, the design is non-experimental because the deliberate manipulation of variables will not be carried out, the population will be made up of 100 patients with hyperglycemia who attend the emergency service of the Hospital Sergio Bernales 2022, during the period of the first quarter of this year.

Instruments: for the evaluation of the variable "nursing care" a survey designed by Rivas will be used. E in the year 2019 with a reliability of Cronbach's alpha 0.809 and for the second variable "patient satisfaction" a survey designed by Zúñiga will be used. R in the year 2017 with a reliability of Cronbach's alpha 0.753. Data processing and analysis: We will use descriptive statistics to prepare frequency tables and graphs, on the other hand, we will apply inferential statistics using Spearman's Rho statistical test that will allow us to verify the hypotheses that we have raised.

**KEY WORDS:** nursing care, patient satisfaction, hyperglycemia

## **1. EL PROBLEMA**

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

En la actualidad la mortalidad de la diabetes cada día va en un constante crecimiento a nivel mundial y en territorio que se encuentran en crecimiento las manifestaciones dadas se presentan y son complejas.

El aumento de dulce en la sangre nos genera una hiperglucemia que dañan a las personas que padecen de diabetes. Existen varias afecciones que influyen en aportar a la glucemia alta en las personas que tienen la enfermedad de la diabetes, las cuales se da por la mala selección de alimentos, esfuerzo físico, otras enfermedades, medicamentos, medicamentos que no guardan relación con la diabetes o no tomar medicinas para disminuir la glucosa. Tenemos que actuar de manera inmediata a la hiperglucemia, ya que se pueda generar y presentar consecuencias, dificultades graves que necesiten una priorización de emergencia, como un sopor diabético. A largo plazo incluso si no es grave, puede provocar complicaciones en los ojos, los riñones, los nervios y el corazón (1).

A nivel mundial la OMS refiere que la cantidad de habitantes con diabetes incrementó de 108 millones en el año 1980 a 422 millones en el 2014. La prevalencia aumentada rápidamente en territorio de ingresos medios y pequeños. Con la diabetes tenemos como causa importante a la ceguera, enfermedades renales, infarto de miocardio, accidente cerebrovascular y amputaciones en las extremidades inferiores. Se estima que en el 2019 fue la causa directa de 1.5 millones de defunciones y que, en el 2012, 2,2 millón de muertos como consecuencia de la hiperglucemia (2).

La organización panamericana de la salud manifiesta que la enfermedad de la diabetes es una afección de transformación crónica manifestada por el aumento elevado de azúcar en sangre. Se asocia con una deficiencia absoluta o relativa de la producción y/o de la acción de la insulina con el tiempo, la diabetes conduce a daños graves en el corazón, vasos sanguíneos, ojos, riñones y nervios (3).

Existe 3 tipos fundamentales de la diabetes la más frecuente es la diabetes tipo II, el 85% al 90% de las incidencias se presenta especialmente en personas adultas, cuando nuestro organismo pone resistencia a la insulina o no aporta abundante insulina. Se asocia con diverso factor de riesgo alterables como la gordura y el sobrepeso, la ausencia de actividad corporal, el régimen alimenticio con elevado número calórico y con una disminución en el contenido nutricional. La diabetes tipo I, también reconocida como diabetes juvenil o diabetes insulino dependiente, es una enfermedad crónica que en el órgano del páncreas produce baja cantidad de insulina por sí mismo. La diabetes gestacional se presenta durante el embarazo (4).

Se considera que sesenta y dos millones de habitantes en las Américas padecen de diabetes tipo II así como la cantidad de incidencias y prevalencia de diabetes han incrementado de manera progresiva mediante los últimos años. Existe un objetivo acordado a nivel mundial para detener el aumento de la diabetes y la obesidad para 2025 (4).

La Federación Internacional de Diabetes, establece que 425 millones 8,8 % de adultos a nivel mundial tienen diabetes, de ellos 320,5 millones de personas se encuentran en la edad

de 20-64 años y 94,2 millones se encuentra comprendida entre los 65 -79 años, además se evidencia un aumento de 31 millones de adultos desde el 2013. (5)

También, en la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), menciona que el norte de América y el Caribe son los países con mayor aumento de prevalencia de diabetes, los que representan el 11,5 % de la población a nivel mundial, siguiendo de Oriente Medio y Norte de África con el 10,7%. Con respecto al territorio del Pacífico Occidental igualmente que el Sureste Asiático se estima un 8,8% y un 7,3% que en Europa. Los índices más bajos de la diabetes global están en África con un 3,8 por ciento, en parte, debido a un predominio más alto de otras enfermedades y de una esperanza de vida más baja. (6)

La enfermedad de diabetes está en asenso muy rápido y de manera excepcional en las regiones de ingresos pequeños y regular. China y la India tienen los números totales más altos de personas con diabetes 110 y 69 millones respectivamente; Estados Unidos todavía tiene las cifras más altas entre las naciones desarrolladas con 29,3 millones de personas, le sigue Federación Rusa con 12,1 millones, Indonesia 10,0 millones, Egipto 7,8 millones y Japón con 7,2 millones. (7)

En países de Latinoamérica, en Brasil con 14,3 millones y 11,5 millones en México están incluidos dentro de los diez primeros países con aumento de número de habitantes con diabetes en todo el mundo. América Central y Sur cuenta con el 9,6 por ciento, con una proyección para el 2040 del 15,8 por ciento, lo que representaría uno de los mayores incrementos de prevalencia a nivel mundial. (8)

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), comunicó a todo el nivel nacional, en el año 2015, el 2,9% de la totalidad de los habitantes de 15 y más años de edad indica tener diabetes mellitus como diagnóstico y rectificada por un personal de la salud. El 73,6% de los habitantes de 15 y más años de edad que tengan como diagnóstico de diabetes se les dio como tratamiento en los últimos doce meses, según área de vivienda en la zona urbana fue el 74,6% y en la rural el 68,2%. Por región natural, en la Selva el 78,6% de la población con diagnóstico de diabetes recibieron tratamiento en los últimos doce meses, en la Costa el 78,0% y en la Sierra con el 53,5% (9).

El 4,0% de las personas nacidas y resididas en la Costa informaron padecer de diabetes mellitus como diagnóstico por un personal de la salud, donde la zona urbana se registra un aumento de incidencia de esta enfermedad 4,1% y en la zona rural solo el 2,7%. Le siguen las regiones de la selva con 1,9%, la zona urbana registra el 2,7% y rural el 1,1%, en tanto que la sierra figura con 1,6%, el área urbana 2,5% y rural con 1,0% (9).

Según Ministerio de salud tiene como registro a un 3.9 casos de diabetes mellitus de cada 100 habitantes peruanos mayores de 15, según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (Endes) 2019. El año pasado, la cifra fue 0.3% disminuida en el mismo segmento poblacional, reporto el Ministerio de Salud (Minsa). Los habitantes de género femenino es la más dañada (4.3%) en comparación con los habitantes masculinos (3.4%). Y en el contexto de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus, la diabetes se ha convertido en una de las comorbilidades más frecuentes en las personas fallecidas por la

COVID-19, según el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (10).

A su vez, la prevalencia de la diabetes aumento el doble, de un 4.7% a 8,5% de personas adultas a nivel mundial. Esa prevalencia va en aumento rápidamente en los países de pequeño y regular recursos.

Para la fecha 2020, Minsa planificó un designio que para la atención de 180 000 personas con diabetes a nivel nacional, un 10% más en comparación con el año 2019. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria por la COVID-19, se generó una brecha de atención, registrándose, entre enero y octubre, 74 457 atenciones, que representan el 55% de la población que se programó para este año (10).

La mayor importancia de los cuidados de enfermería en personas con la enfermedad de la diabetes tiene una apariencia exclusiva para el profesional encargados de la salud que desempeña en el proceso lo cual debe tener un aspecto de las peculiaridades simples y clínicas de los distintos tipos de pacientes diabéticos. En el cual las diversas causas de riesgos resaltados con esta enfermedad son en su totalidad con diferentes cambios y, por otra parte, la imposición del tratamiento genera cambios en la manera y forma de vida.

Los avances del estudio sobre la diabetes han variado en constante aumento en las opciones del tratamiento y en la forma de atención para las personas que tienen dicha enfermedad. En general, se ha producido una elevación del nivel de satisfacción entre los usuarios observando molestias no solo con el personal de enfermería sino también en el tiempo, medios y el actuar por lo que se considera de gran magnitud tomando en cuenta la alta

incidencia con esta enfermedad, del mismo modo ayudará a determinar las debilidades y destrezas del personal de enfermería para llevar a cabo dichos cuidados.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022?

### **1.2.2. Problema específico**

¿Qué relación existe en el cuidado de enfermería según su dimensión técnica y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022?

¿Qué relación existe en el cuidado de enfermería según su dimensión humana y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022?

¿Qué relación existe en el cuidado de enfermería según su dimensión actitud profesional y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe en el cuidado de enfermería según su dimensión técnica y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.

Identificar la relación que existe en el cuidado de enfermería según su dimensión humana y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.

Identificar la relación que existe en el cuidado de enfermería según su dimensión actitud profesional y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.

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

### **1.4.1. Teórica**

En el plano teórico, a través del presente estudio se permitirá analizar los resultados obtenidos, y mediante éstos el Hospital Sergio E. Bernales-Collique pueda establecer estrategias para mejorar satisfacción de la calidad de los cuidados de enfermería, así como organizar su funcionamiento.



#### **1.4.2. Metodológica**

Como aporte metodológico, esta investigación proporcionará consulta para otras investigaciones posteriores y contribuirá a la investigación en salud, especialmente la investigación en cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia.

#### **1.4.3. Práctica**

En el plano realista, la finalidad del estudio de investigación es de brindar de apoyo y contribuir a otras investigaciones que se relacionan, de igual manera, la recolección de información puede mejorar la relación del cuidado y satisfacción ayudando a disminuir los problemas antes mencionados.

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

#### **1.5.1. Temporal**

El estudio tendrá como aplicación en el periodo del año 2022

#### **1.5.2. Espacial**

El estudio se llevará a cabo en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Comas-Perú.

#### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

La investigación será tomada por la totalidad de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **INTERNACIONALES**

Delgado. T (11) 2018 en México realizo un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre los factores personales: biológicos, socioculturales, psicológicas y la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería”. Realizo un estudio con diseño de tipo descriptivo correlacional la muestra incluyó a 217 pacientes hospitalizados en una unidad pública de segundo nivel de atención, con selección no probabilística por conveniencia. Los resultados obtenidos la mayoría fueron del sexo femenino 80.6%, la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería obtuvo una puntuación media de 81.78. La diferencia en la satisfacción de los pacientes por sexo ( $U = 3102.50$ ,  $p = .117$ ) y manejo de síntomas ( $U = 4221.50$ ,  $p = .562$ ) no fue estadísticamente significativa.

Sillero. A, Zabalegui. A (12) 2019 en Brasil realizaron un estudio cuyo objetivo fue “investigar la seguridad y la satisfacción de los pacientes y su relación con el cuidado de los enfermeros en el perioperatorio”. Realizo un estudio multinivel transversal, correlacional la muestra que se empleo fue a 150 enfermeros y 150 pacientes. Los resultados obtenidos la satisfacción en el trabajo, compromiso profesional y participación en cuestiones hospitalarias fueron predictores negativos para eventos adversos relacionados al paciente, mientras que el cuidado del enfermero en el postoperatorio fue un predictor positivo.

Rivera. C (13) 2018 en Ecuador realizo un estudio cuyo objetivo fue “Identificar los cuidados de enfermería en relación al nivel de satisfacción de la mujer gestante”. Tiene como diseño de investigación cuantitativo y cualitativo muestreo no probabilístico por conveniencia en las que participaron enfermeras que trabajan en el área de emergencia y mujeres embarazadas que fueron atendidas en la unidad de salud desde el ingreso hasta su alta es decir 24 horas posterior al parto. Se concluye que el cuidado humanizado de enfermería influye en el nivel de satisfacción percibida por las madres puérperas en el Centro de Salud Tipo C Quero.

## **NACIONALES**

Gonzales. C, Lizano. J (14) en Piura- Perú realizo un estudio cuyo objetivo fue es “determinar el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Área de Emergencias del Centro de Salud Tambo grande I-4”. El estudio de investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal, la población fue de 381 personas cuidadas por enfermeras del servicio, siendo la muestra de 102, determinada aleatoriamente; a quienes a través de una encuesta se les aplicó el cuestionario. Se concluye que en general el 79.41% de las personas están medianamente satisfechas frente al cuidado enfermero, Según dimensiones la mayoría está medianamente satisfecho: accesibilidad el 72.55 %; conforta 49.02 %; explica y facilita 67.65%; Se anticipa 97.05%, mantiene la relación de confianza 100% y en monitoreo y seguimiento el 74.51%.

Hinostroza. L (15) 2018 en Ayacucho-Perú realizo un estudio cuyo objetivo fue “objetivo general determinar la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-2018.”. El estudio de investigación fue de tipo no experimental

y diseño descriptivo. Para el estudio la población estuvo conformada por 90 usuarios, la muestra estuvo conformada por 70 usuarios. Se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario pre elaborado y modificado de Cuidado de Enfermería. Se concluye se obtuvieron que el 55.7% (39) se muestran medianamente satisfechos con respecto al cuidado de enfermería, el 38.6 % (27) con respecto a la dimensión humana se muestran satisfechos con el cuidado de enfermería y el 60.0% (42) con respecto a la dimensión humana se encuentra medianamente satisfecho. La satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno fue medianamente satisfecha.

Collantes. D, Clavo. V (16) 2020 en Cajamarca- Perú realizó un estudio cuyo objetivo es “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero”. Estudio de tipo relacional, de diseño no experimental, transversal. Se trabajó con 80 pacientes, se aplicó la escala de nivel de satisfacción y la escala sobre el cuidado enfermero. Los resultados obtenidos fueron: 58,7% de los participantes de sexo femenino, en el estado civil el 36,3% fueron convivientes, 33,8% con estudios de primaria. El 93,7% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión humana, el 91,3%, en la dimensión oportuna y el 63,7% en la dimensión segura. En lo referente al cuidado enfermero el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular. En conclusión, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados, ( $p > 0,05$ ).

## **2.2. Bases teóricas**

### **Cuidado de enfermería**

Comprendemos como cuidados a la totalidad de la atención especializada que pueda recepcionar una persona, ya sea como manera preventiva o cuando se encuentre mal, bien sea que esté detenida en una institución de salud o en su casa. Para brindar esa atención, el personal de enfermería tiene como responsabilidad, debe encargarse de monitorear la salud del paciente para poder ayudarlo o asistirlo en el momento que lo requiera. Los cuidados que se dan por las diversas características del estado de salud presentes en una situación determinada (17).

El personal de enfermería toma la atención independiente y colaborador de los habitantes de todas las edades, familias, grupos y comunidades, personas enfermas o sanas y engloba a todos los lugares. El personal de salud está en primera línea del cuidado brinda los servicios y tienen como función una participación importante en el cuidado específico de los habitantes. En distintos territorios, son líderes o personajes claves en la formación de equipos de salud multidisciplinarios e interdisciplinarios. Brindan un extenso avance del cuidado de salud ante la población y los medios de salud (18).

### **Cuidado de enfermería en salud**

El alcance del control de la glucosa en la sangre para evitar las complicaciones en las personas diabéticas se ha evidenciado con claridad en estudios prospectivos en un periodo de duradero plazo, aleatorios y de intervención. Inicialmente el objetivo del control de la glucemia en su totalidad de los pacientes diabéticos debe ser bajar los niveles de la hemoglobina glicosilada por lo general de dos puntos porcentuales superior del límite de

lo normal, por lo cual la magnitud del tratamiento debe ser de manera personal y adecuarse en cada caso. Es recomendable que la atención del paciente diabético debe manejar simultáneamente las otras variables metabólicas que coexisten alteradas junto a la hiperglucemia, es decir, deben supervisar estrictamente la cantidad de colesterol sérico, colesterol HDL, LDL y triglicéridos. Para evitar las complicaciones agudas y crónicas (19).

### **Dimensión 1: Técnica:**

Se basa en un conjunto de elementos del progreso científico y las capacidades de los profesionales que utilizan tecnologías basadas en la ciencia para atender a los pacientes o usuarios, y utilizan medidas y procedimientos seguros para un correcto diagnóstico y tratamiento (20).

Esta parte de igual manera se refiere a la implementación de avances tecnológicos médicos respaldados de manera científica tiene en el cual tiene como objetivo principal brindar las atenciones de los pacientes, balancear daños y obtener logros convenientes con las medidas de la atención de la moral profesional en cada suceso de aplicación y al ejecutar. Por lo que, este componente es certero ya que cuenta con validez, apoyo científico, ha oprimido indicador y acata con ciertos niveles de calidad. Por lo tanto, al realizar los procedimientos y técnicas de atención a los pacientes de la mejor manera, continua y oportuna, se demuestra el desempeño de los profesionales de enfermería en esta área, previniendo riesgos y complicaciones al nivel posible (21).

- Seguridad: Es una forma de atención, en donde se resuelve cada proceso que se pone al paciente es directamente para entablar su bien y disminuir los factores físicos y psicológicos, lo cual es mucha importancia para las personas y su entorno familiar. Maslow

refirió que, alcanzar de una buena salud, las personas deben tener o contar con lugares de protección y deben procurar los daños y riesgos que afectan su vida y calidad de vida. Estas características están relacionadas con la educación de los pacientes y sus familias, información sobre enfermedades, servicios, cuidado de las condiciones físicas y reducción del riesgo de complicaciones (22).

- **Habilidad y destreza:** Son las características de una persona, es decir, cuando realiza una actividad o tarea de manera eficiente y eficaz, en diversas situaciones, solo él puede realizar estas características con resultados precisos o requeridos, por ejemplo, los profesionales de enfermería deben brindar cuidados de enfermería a los pacientes (23).

La habilidad es una capacidad de forma original, que uno debe tener para desenvolverse ante un trabajo u oficio, los seres humanos con déficit intelectual o dificultad motriz casi la totalidad se manifiesta por ciertos tipos de talento. Aunque no todas las personas somos la misma persona no todos nos gusta lo mismo o tenemos las mismas habilidades para lo mismo, afortunadamente existen variedades de tareas y trabajos (23).

- **Conocimiento:** Es un proceso cognitivo a través del cual las personas pueden mostrar e interpretar la realidad circundante, en ese sentido no es un proceso que se pueda obtener de manera inmediata, sino que se va dando se través del desarrollo continuo donde ocurre una interrelación entre ciertos elementos: (24)

- ✓ El medio ambiente

- ✓ La sinapsis cerebral

- ✓ La interpretación del mundo en el cerebro de la persona.

Por consiguiente, esta causa tiene como punto inicial las funciones del ser humano, cuando los pacientes buscan relacionarse con el ambiente teniendo como posibilidad que los seres humanos puedan aprender de él. Por lo tanto, el conocimiento se produce por lo general de la destreza reflejada con los hechos. Con la que se logra entender los distintos principios y leyes. Siendo válido después de la verificación y comparación con la experiencia histórica (24).

### **Dimensión 2: Ámbito Humano.**

El cuidado humanizado está inmerso en el trabajo de los profesionales en enfermería de manera holística, se debe considerar el lado humano del paciente, y esto no tiene nada que ver que la persona esta, sana o enferma con el fin de establecer una atención de alta calidad a través de la conexión mutua entre enfermera- paciente (25).

Se expone como se da el trato del estudio humanístico, que es una perspectiva significativa relacionada a la salud, es decir, el ponerse en el lugar de otro entre el personal de la salud y las personas enfermas. Además, es una parte esencial del cuidado de la salud y la razón por la que los humanos son considerados como un todo biopsicosocial, en tal sentido Maslow refiere: todos deben sentir que son valiosos y al mismo tiempo deben sentir que sus contactos lo consideran un ser valioso (20).

Por lo general la dimensión humana se refiere a los elementos como la esencia del cuidado y de los servicios en el cuidado de la salud, en los que se involucra la relación con los pacientes y colegas a través de la comunicación efectiva y el respeto a los derechos humanos, a una información útil y veraz con términos comprensibles para pacientes (21).



- **Respeto:** este término se desarrolla en cuanto a la moralidad y la ética, el cual es utilizado en las diferentes actividades del hombre y sus ciencias, este aspecto se desarrolla más en las relaciones interpersonales, donde es esencial para poder comprender a la contraparte, por lo que es la valoración de los intereses y necesidades de la otra persona (26).

De igual manera, en el cuidado de la dignidad e identidad de los pacientes también es importante respetando la atención al paciente sin discriminación, esto es parte de los intereses de la Oficina de Asegurados de EsSalud (DAE), que DAE define como uno de los servicios más importantes como los derechos de los pacientes que acuden a instituciones médicas (27).

- **Trato:** este se define como las acciones que se realizan para brindar condiciones seguras en el entorno es atendido el paciente, donde se le brinde seguridad y cordialidad en la atención brindada, en el cual se respeta su individualidad como sus derechos, donde el enfoque es humanizado (28).

- **Acercamiento:** Es la acción del individuo que realiza para poder tener una conciencia más cercana de un hecho o una situación presente en una persona como en el caso del paciente (28).

- **Preocupación:** Se toma como respuesta a nivel psicológica se da cuando se evidencia ante una dificultad, cuando la dificultad se muestra en un estándar no saludable, se convierte en una situación perjudicial y no se puede solucionar el problema como se pretendía resolver, lo que se da cambios y frustraciones. La preocupación se convierte en una patología que afecta la salud de las personas (29).

- **Confianza:** se da cuando creemos en las personas que nos rodea o en algo que se dará como nos imaginamos, la confianza se ejecuta de manera principal en nuestro hogar, la amistad, esto es primordial porque confiar en nosotros mismos genera a los seres humanos una sensación de seguridad, protección, les permite desenvolverse y mejorar sus capacidades. Asimismo, la confianza en uno mismo puede considerarse un sentimiento positivo, que hará que las personas avancen ante cualquier adversidad (30).

### **Dimensión 3: Actitud profesional.**

Es el comportamiento que se ejecuta con la persona enferma y sus familiares de igual manera con el conjunto de personas que forma el equipo interdisciplinario de salud. Asimismo, esta actitud debe reflejar el interés por la atención al paciente, así como por los diferentes servicios incluyendo valores y prácticas pautas aplicadas en la comunicación el trato y la atención lo que demuestra la responsabilidad del profesional en sus acciones, en la información que brinde, así como todas las acciones de forma humanística (31).

- **Atención al paciente:** Se refiere a la asociación de elementos y características propias del servicio desarrollado para satisfacer alguna necesidad o inquietud del usuario, y el nivel de calidad referente a los requisitos establecidos (32).

- **Apoyo emocional:** es un escalón principal en la atención del paciente en este desarrollo, el ser humano permanecerá junto al que necesite de s apoyo y se dará un trato amable, para que se pueda brindar y ponerse en el lugar de uno, en cuanto al paciente que está pasando por una afección delicada de su salud pueda responder a la situación de una manera más positiva a través de resoluciones más inmediatas. De manera similar, el apoyo emocional puede ayudar a reducir la influencia de factores que logran reducir la calidad de vida del

paciente, qué pueda afectar el tiempo de recuperación del paciente, el tiempo de recuperación del tratamiento o la adherencia a determinadas medidas o procedimientos (33).

De igual forma, el apoyo emocional es una habilidad que permite comprender contenidos que a simple vista no se puede percibir, por lo que los profesionales de enfermería necesitan un alto grado de sensibilidad y empatía para comprender lo que el paciente quiere comunicar a través de la comunicación oral como no verbal lo que permite saber si el paciente comprende el procedimiento o la indicación relacionada con su salud (34).

En el propio contexto, el personal de enfermería debe ofrecer una ayuda en las emociones de calidad, un cuidado correcto, interés a través de escuchar de forma activa. Por otro lado, no existe una definición exacta de lo que es apoyo emocional, por lo que en el campo de la enfermería esta práctica se desarrolla

esporádicamente, donde se pone más énfasis en las actitudes procedimentales, pero estos aspectos psicosociales muchas veces no son considerados (34).

- **Empatía:** se conforma dentro del intelecto emocional, es un arte que nos da a entender la situación que las personas quieren expresar, o lo que se quiere informar. Por consiguiente, este método permitir que las personas entiendan al paciente debido al problema que estén pasando, siendo capaz de entablar relaciones más inmediatas para un problema más preciso. Esta habilidad puede construir una mejor relación entre las personas y generar emociones positivas (22).

- Trato cordial: Se construye sobre la base de la amabilidad y la cordialidad, donde se pueda desarrollar relaciones entre las personas, de modo que permita una mejor expresión y comprensión de lo que se desea transmitir estableciendo principios internos (23).

### **Satisfacción del paciente**

Se relaciona al agrado de los pacientes en desempeño de sus alcances por el área recibido y la del personal de salud en la circunstancia las cuales se da el servicio. Se clasifica en tres:

- Satisfacción completa: Es cuando las probabilidades del paciente son envueltas totalmente.
- Satisfacción intermedia: Cuando las posibilidades del paciente son cubiertas en cierta totalidad.
- Insatisfacción: Cuando las expectativas del paciente no son envueltas (35).

### **Satisfacción de los pacientes que se encuentran hospitalizados frente al cuidado de enfermería**

Las personas hospitalizadas son personas que tienen su propio pensamiento, tienen emociones encontradas en la cual necesitan de un personal del área de enfermería que le brinde un trato humano según se presente peligro. Se relaciona entre abastecedores de salud y el usuario. El usuario tiene derecho a recibir la mejor atención posible, misma que debe ser fundamentada en una base sólida de conocimientos y proporcionada por las personas capacitadas para el mismo con juicio y razonamiento acertados (36).

“La satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención de los servicios de salud que se presta” (37).

Así como el componente cognitivo de la satisfacción se refiere a la evaluación que realiza el consumidor sobre la forma en que la percepción de los resultados se adapta a cualquier tipo de estándar de referencia, el componente afectivo incluye varias emociones como la felicidad, la sorpresa o el descontento (37).

La satisfacción del usuario con las atenciones enfermeras es la apariencia que mejor percibe a la satisfacción con la hospitalización, teniendo un fuerte componente en el mantenimiento y rehabilitación de su salud. En conclusión, la satisfacción de los usuarios con la atención del personal de enfermería se ha generado en una primordial fuente de la calidad de la atención hospitalaria. En el ambiente de los cuidados enfermeros, algunos científicos favorecen que la satisfacción del paciente con la atención enfermero es el grado de relación que se da las metas alcanzadas del paciente sobre los cuidados enfermeros ideales y su opinión sobre los cuidados enfermeros. La buena excelencia del servicio sólo es posible cuando la satisfacción de los resultados del cliente que han sido superadas. El usuario se ha convertido en el principal centro e impulso para elevar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial (36).

### **Hiperglucemia**

Cuando los niveles de glucemia se elevan más de los números normales. En este periodo que se subdivide en: ordenamiento alterado de la glucosa (incluyendo la glucemia de ayuno variada y la intolerancia a la glucosa). La diabetes mellitus a su vez se subdivide en:

- i. DM no insulino-requiriente.
- ii. DM insulino-requiriente para alcanzar verificación metabólica.
- iii. DM insulino-requiriente para perdurar (insulino-dependiente) (38).

El incremento de azúcar en sangre elevado del valor normal (hiperglucemia) dañan a los pacientes que padecen diabetes. Hay varios divisores que pueden aportar a la hiperglucemia en los pacientes con diabetes, entre ellos, la clasificación de alimentos y ejercicio físico, enfermedades, medicinas no relacionadas con la diabetes, o el hecho de olvidar o no tomar suficientes medicamentos para bajar la glucosa (39).

### **Teoría del cuidado humano de Jean Watson**

La relación enfermera- paciente, ambiente extraordinario, relación personal de cuidado y momento de cuidado están, aún estas definiciones necesitan ser explicadas con más claridad. Esto es quizás por la naturaleza abstracta de los conceptos que ha hecho este modelo difícil para evaluar (40).

La base teoría de la función profesional de enfermería se basó en los 10 factores asistenciales siendo el primero de ellos de la teoría hacer mención a proponer de un sistema de valores humanos generosos; este factor puede dar como definición a la satisfacción que se da al brindar ayuda, a poner en práctica la labor de calidad y que el paciente esté cómodo con la labor desempeñada. El segundo propicio infundir las creencias, fe y esperanza, es el

estímulo para que el paciente acepte conductas saludables. El cuidado de enfermería debe lograr que una persona, con problemas reales o potenciales de salud, reciba una atención de enfermería segura y eficiente, cuya finalidad será lograr su máximo bienestar (41).

La labor de la susceptibilidad hacia uno mismo y los demás es el tercer factor en mención por Jean Watson, siendo fundamental para el personal de enfermería no intercambiar emociones malas de su vida personal o de trabajo con el cuidado de salud que le aporta al paciente. Solo uno que sabe por qué se siente o cómo se siente; puede sobrellevar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de una manera clara. Las personas con una buena conciencia emocional conocen sus valores, principios y metas lo cual se guían por ellos, han desarrollado la capacidad de comunicarse y escuchar, con respeto a las creencias de otras personas. Lo anterior sustenta el cuarto factor de la teoría de Jean Watson (41).

En el quinto factor propone: a la enfermera debe estar capacitada ante posibles sentimientos tanto bueno como malos, y saber identificar que la comprensión de la inteligencia y emoción de una situación no tiene por qué coincidir. Según el sexto factor se hace un llamado de atención al uso sistemático resolutivo de problemas para la toma de decisiones. Atributo muy íntimo con relación a la motivación por la superación persistente; cualidad que cuando está presente se expresa en las ganas de estudiar y enriquecer nuevos conocimientos para perfeccionar la práctica diaria. La promoción de la enseñanza aprendizaje, permite mantener al paciente informado, pero para ello, el personal de Enfermería debe estar actualizándose periódicamente sus conocimientos para poder avanzar en el campo de la investigación y mejorar la calidad de los cuidados séptimo factor (41).

El octavo factor es distinguir e identificar las relaciones que tiene el entorno dentro y fuera en la salud y la enfermedad de los pacientes. Hacer una propia valoración real, es un componente necesario para un buen desempeño de este indicador. La asistencia satisfactoria de las necesidades humanas, reconocer las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales de sí misma y del paciente como noveno factor, Como decimo factor convoca a el fomento de las fuerzas existenciales fenomenológicas, se traduce en que no basta la excelencia académica o intelectual, ni la capacidad técnica, se necesitan otras habilidades como la iniciativa, el optimismo, la flexibilidad, la adaptabilidad, la comunicación y las relaciones interpersonales para comprender el fenómeno en cuestión (41).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

HI: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería en su dimensión técnica y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.



Existe relación significativa en el cuidado de enfermería según la dimensión humana y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.

Existe relación significativa con el cuidado de enfermería según la dimensión actitud profesional y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2022.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El método que se empleará en nuestro estudio de investigación será hipotético-deductivo. “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (42)

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Nuestro enfoque de investigación es cuantitativo ya que recolectaremos y analizaremos datos para responder las preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas. (42)

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación realizado es aplicada de manera prospectivo correlacional porque medirá la relación que existe entre dos variables y de corte transversal pues fueron medidas en un solo momento en los pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022. (42)

### **3.4. Diseño de investigación**

Diseño no experimental porque no se realizará la manipulación deliberada de variables, es decir, se trata de estudios donde no hay intervención intencional de las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

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

La población estará constituida por 100 pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022, durante el periodo del primer trimestre del presente año.

Por lo cual no tendremos una muestra ya que tomaremos toda la totalidad, los 100 pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales se incluyen:

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes de 40 a 70 años a más.
- Pacientes que desean participar en el estudio.
- Pacientes con claridad mental.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de 40 años.
- Pacientes que no desearon participar en el estudio.
- Pacientes con problemas mentales.

### **3.6. Variables y operacionalización**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>
Cuidado de enfermería	La importancia del control de la glucemia para reducir las complicaciones en el sujeto diabético se ha demostrado claramente en estudios prospectivos a largo plazo, aleatorios y de intervención (26).	La actuación que realiza el personal de enfermería durante la atención sobre la variable cuidado de enfermería será determinada por un cuestionario planteado por el autor Rivas lo cual será medido por las dimensiones técnica, humana, actitud profesional y la categoría final de la variable será cuidado de enfermería bueno, regular o malo.	Técnica	Seguridad Habilidad y destreza Conocimiento	Ordinal	Bueno (33-42) Regular (23-32) Malo (14-22)
			Humana	Respeto Trato Acercamiento Preocupación Confianza	Ordinal	
			Actitud profesional	Atención al paciente Apoyo emocional Empatía Trato cordial	Ordinal	
Satisfacción del paciente	Se refiere a la complacencia del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las	Es la manifestación de confort por parte de los pacientes sobre el cuidado brindada por el entorno del personal de enfermería será determinada por un cuestionario planteado por el autor Zúñiga lo cual será medido por las	Trato humano	Bienestar físico	Ordinal	Bueno (31-40) Regular (21-30) Malo (11-20)
			Capacidad resolutive	Solución del problema Confianza	Ordinal	

	cuales brinda el servicio (19).	dimensiones trato humano, capacidad resolutive y la categoría final de la variable será una satisfacción bueno, regular o malo.				
--	---------------------------------	---	--	--	--	--

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

Las técnicas para la recolección de datos que se realizarán son las siguientes:

#### **3.7.1. Técnica**

Como método de recolección que emplearemos para el estudio será una encuesta de preguntas, lo cual es especialmente utilizada como parte de un análisis.

#### **3.7.2. Descripción del Instrumento**

El instrumento que se llegará a utilizar será un cuestionario que contiene 14 ítems para la variable cuidado de enfermería tomada de la tesis “cuidado de enfermería y prevención de complicaciones en pacientes diabéticos del hospital Grau, Lima 2019”, diseñada por Rivas. E en el año 2019. En forma estructurada de acuerdo a las dimensiones técnica “1,2,3,4,5”, Humana “6,7,8,9,10”, Actitud profesional “11,12,13,14”. (43)

El segundo instrumento que se llegará a utilizar será un cuestionario que contiene 10 ítems para la variable satisfacción de la paciente tomada de la tesis “cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto de Ciencias Neurológicas Lima, diseñada por Zúñiga. R en el año 2017. En forma estructurada de acuerdo a las dimensiones trato humano “1,2,3,4,5”, capacidad resolutive “6,7,8,9,10”. (44)

#### **3.7.3. Validación**

Para la validación de los 2 instrumentos que se utilizarán para la investigación se realizaron de la siguiente manera.

El primer instrumento que fue tomada de la tesis “cuidado de enfermería y prevención de complicaciones en pacientes diabéticos del hospital Grau, Lima 2019”, diseñada por Rivas. en el año 2019, fue validada por 3 jueces expertos.

Para obtener una opinión paramétrica de las necesidades en esta fase de validación, Rivas. se entregó una fotocopia de los instrumentos, a los jueces para que evalúen los ítems en términos de: relevancia, coherencia, suficiencia y claridad. (43)

Para el segundo instrumento que fue tomada de la tesis “cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto de Ciencias Neurológicas Lima” diseñada por Zúñiga. R en el año 2017, donde se aplicó la validez de contenido a través del juicio de expertos. para los resultados se aplicó la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, por tener valores politómicos. El resultado de la validez de la prueba fue aplicable, mientras que el resultado de la confiabilidad fue de alta confiabilidad.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del primer instrumento se dio mediante una prueba piloto En la encuesta participo un grupo de 20 pacientes, a ellos se les aplicó previamente la encuesta para su análisis y comunicación de toda la información de los objetivos de la investigación. Para medir la confiabilidad del instrumento (cuidado del profesional de enfermería), se utilizó el Índice de consistencia interna de Alfa de Cronbach, el valor alfa obtenido fue ( $\alpha = 0.809$ ). (43)

Para la confiabilidad del segundo instrumento se dio mediante la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach dando como resultado de una confiabilidad de ( $\alpha = 0.753$ ). mediante un baseado de datos en el programa SSPS (44)

#### **3.7.4 Plan de procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de los datos recolectados, comprenderá la utilización del siguiente análisis. Un análisis estadístico descriptivo en donde se realizará un análisis bivariado de las variables principales donde los resultados se presentan en tablas y gráficos de barras. El análisis estadístico inferencial para el objetivo estadístico correlacionar el cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes con Hiperglucemia, la contrastación de la hipótesis se realizará mediante Rho de Spearman.

#### **3.7.5 Aspectos éticos**

Para ejecutar el estudio se tendrá en consideración los cuatro principios bioéticos de la enfermería, la beneficencia persigue maximizar los beneficios y minimizar los daños, por tanto, los participantes de la investigación deberán conocer la justificación del trabajo y la relevancia. No maleficencia obliga a todos de modo primario por lo cual el investigador deberá proporcionar adecuada información o de consentimiento informado en la investigación ya que no pretende dañar al sujeto de estudio.

Justicia la consideración al principio de la justicia se tendrá en cuenta el respeto a la dignidad de las personas, para que sean beneficiados de manera justa con los resultados de la investigación. La autonomía: este principio llamado también respeto por las personas, se basa en el fundamento de que el ser humano posee la capacidad de darse a sí mismo su actuar como persona, autónomamente tiene la libertad de elegir en participar o no. La

investigación será mediante un consentimiento informado, sin ser influenciado por personas o circunstancias. En contar con la autorización respectiva de la institución y el consentimiento Informado de los sujetos de estudio, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	2021						2022								
	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OC- NOV	DIC
Revisión de información															
Presentación de protocolo de Investigación															
Elaboración de Marco Teórico															
Elaboración de la Metodología de la Investigación															
Aplicación de encuestas															
Análisis de los resultados															
Análisis final de la información y elaboración de resultados y conclusiones.															
Fin del estudio															





## 5. REFERENCIA

1. MAYO CLYNIC “Hiperglicemia en la Diabetes” [serie en internet] [citado 13 noviembre de 2021] disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/hyperglycemia/symptoms-causes/syc-20373631>
2. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD “Diabetes” [serie en internet] [citado 15 noviembre de 2021] disponible en: 2. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/diabetes>
3. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE SALUD “Diabetes” [serie en internet] [citado 15 noviembre de 2021] disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=category&id=4475&layout=blog&Itemid=40610&lang=es&limitstart=15](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=category&id=4475&layout=blog&Itemid=40610&lang=es&limitstart=15)
4. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD “Informe mundial sobre la Diabetes” [serie en internet] [citado 15 noviembre de 2021] disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/254649/9789243565255-spa.pdf>
5. FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE DIABETES “Atlas de la Diabetes de la FID” [serie en internet] [citado 15 noviembre de 2021] disponible en: <http://fmdiabetes.org/atlas-idf-2017/>.
6. COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE “El perfil epidemiológico de América Latina y el Caribe” [serie en internet] [citado 15 noviembre de 2021] disponible en: <https://repositorio.cepal.org/>.

7. Hernández A. Análisis de Atlas de la IDF [serie en internet] [citado 15 noviembre de 2021] disponible en: <https://temas.sld.cu/diabetes/2015/12/08/analisis-atlas-de-la-idf/>.
8. Vargas H, Casas L. Epidemiología de la diabetes mellitus en Sudamérica: la experiencia de Colombia. Elsevier.; 28(5): p. 245-256.
9. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA “En el Perú 3 de cada 100 personas de 15 a más años reportan diabetes” [serie en internet] [citado 15 noviembre de 2021] disponible en: <https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/en-el-peru-3-de-cada-100-personas-de-15-y-mas-anos-reportan-tener-diabetes-8993/>
10. MINISTERIO DE SALUD “Minsa: Cuatro de cada cien peruanos mayores de 15 años padecen diabetes en el Perú” [serie en internet] [citado 15 noviembre de 2021] disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/314367-minsa-cuatro-de-cada-cien-peruanos-mayores-de-15-anos-padecen-diabetes-en-el-peru>
11. Delgado. T Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Enfermería]. México: Universidad Autónoma de Puebla; 2018.
12. Sillero. A, Zabalegui. A. “seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el preoperatorio”. Rev. Latino-Am. Enfermagem 2019; 27: e3142 [serie en internet] [citado 16 de diciembre 2022] disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?format=pdf&lang=es>
13. Rivera. Cuidados de enfermería en el parto humanizado y su incidencia en el nivel de satisfacción de la mujer gestante [Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2018.

14. Gonzales. C, Lizano. J Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande. [Tesis para obtener el Título de Segunda especialidad en Enfermería]. Piura: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2021.
15. Hinostroza. L Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de apoyo Jesús-Nazareno [Tesis para obtener el Título de Maestra en Gestión de Servicios de Salud]. Ayacucho: Universidad César Vallejo;2019.
16. Collantes. D, Clavo. V “Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero”. Rev. FACSALUD 2020; volumen 4, n°7pp11-12 [serie en internet] [citado 16 de diciembre 2022] disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
17. EUROINNOVA “Que son los cuidados de enfermería” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/tipos-de-cuidados-de-enfermeria>
18. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD “Enfermería” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
19. Jiménez S, Contreras F, Bolívar A, Ortiz H.” Intervención de Enfermería en el cuidado del Pie Diabético” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692001000100005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692001000100005)
20. Carmen V, Sosa K. “Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1693>

21. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>
22. Arroyo A. “Efecto de un programa médico hospitalario en la cultura de seguridad del paciente en la unidad de cuidados intensivos” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15281>
23. Espinoza A, Gibert M, Oria M “El desempeño de los profesionales de Enfermería” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>
24. Carvajal L. “Conocimiento y actividades de investigación y desarrollo docente universitario” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://www.lizardo-carvajal.com/lasactividades-de-investigacion-y-desarrollo/>.
25. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. “Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson”. Rev enferm [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>.
26. Ecured. “Definición de respeto”. Enciclopedia cubana [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://www.ecured.cu/Respeto>
27. EsSalud. “Importancia del respeto a los pacientes destacó Defensoría del Asegurado de EsSalud” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/importancia-del-respeto-a-los-pacientes-destaco-defensoria-del-asegurado-de-essalud-dae/#:~:text=El%20derecho%20de%20los%20pacientes>
28. Rodríguez M, Velázquez A. “Trato digno en los cuidados de enfermería al paciente pediátrico”. Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez” Revista mexicana de

- enfermería cardiológica. 22 (3) Septiembre-diciembre. pp 96-97 [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2014/en143a.pdf>.
29. Consejo general de la psicología de España. “La preocupación patológica y su tratamiento” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://www.cop.es/colegiados/m-00451/preocp.htm>
30. INED21. “El valor de la confianza medio digital de educación y aprendizaje en español [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://ined21.com/el-valor-de-la-confianza-2/>.
31. Poblete M. “Cuidado humanizado: Percepción de autoeficacia en enfermeras académicas y asistenciales” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: [https://www.worldcat.org/title/cuidado-humanizado-percepcion-de-autoeficacia-en-enfermeras-academicas-y-asistenciales/oclc/620576562&referer=brief\\_results](https://www.worldcat.org/title/cuidado-humanizado-percepcion-de-autoeficacia-en-enfermeras-academicas-y-asistenciales/oclc/620576562&referer=brief_results)
32. Lupaca P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Revista LILACS. 21(2) [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-750007>
33. Omega Zeta. “El apoyo emocional en la enfermedad” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://www.clinicaomegazeta.com/psicoterapia/el-apoyo-emocional-en-la-enfermedad/>
34. Miranda M, Cristina V, Portella J, Roggia D, Stein D, Miritz A. “Apoyo emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados” Evidentia 9(40). [serie en internet]

[citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <http://www.index-f.com/evidentia/n40/ev7822.php#Referencias>

35. Castro M, Villagarcía H, Saco M.” Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena”. SITU [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021]; 2003; 12 (23): 47-53
36. Orosco J, Pruna T. Calidad de atención del personal de enfermeras relacionada con el grado de satisfacción de las usuarias del servicio de emergencia del hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora de la Ciudad de Quito, Facultad De Ciencias Médicas Carrera de Enfermería: Universidad Central Del Ecuador. 2016. (Tesis para optar la 44 licenciatura). Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6094/1/TUCE-0006-002.pdf>
37. Rodríguez A. Reflexiones Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Levinas. Enfermería En Costa Rica. 2011, 32 (1). 37. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v32n1/art7.pdf>
38. Aguilar C. “Clasificación de la Diabetes Mellitus”. ALAD [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021]; 2019; 6-8
39. MAYO CLYNIC.” Hiperglicemia en la Diabetes” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/hyperglycemia/symptoms-causes/syc-20373631?p=1>
40. ENCOLOMBIA “Teoría del cuidado humano Jean Watson” [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021] disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
41. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana [serie en internet] [citado 8 diciembre de 2021]

42. Bernal C. Metodología de la Investigación [serie en internet]. Universidad de la sabana; Colombia, 2010 [citado 15 marzo de 2022] disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
43. Rivas. E. Cuidado de enfermería y prevención de complicaciones en pacientes diabéticos tipo 2, servicio endocrinología del hospital emergencias Grau. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Perú: Universidad Autónoma; 2019.
44. Zuñiga. R Cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas [Tesis para optar el grado Maestra en Gestión y Servicios de la salud]. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo;2017.



# ANEXOS

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES CON HIPERGLUCEMIA QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES 2022**

<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO METODOLOGICO</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación existe entre el cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022</p>	<p><b>V1:</b> Cuidado de enfermería <b>Dimensiones:</b> Técnica Humana Actitud profesional</p>	<p><b>TIPO:</b> aplicada-correlacional de corte transversal <b>METODO:</b> hipotético-deductivo <b>DISEÑO:</b> No experimental <b>POBLACION:</b> la totalidad 100 pacientes</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe en el cuidado de enfermería en su dimensión técnica y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Identificar la relación existe en el cuidado de enfermería en su dimensión técnica y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería en su dimensión técnica y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022.</p>	<p><b>V1</b> Satisfacción del paciente <b>Dimensiones:</b> Trato humano Capacidad resolutive</p>	<p><b>TIPO:</b> aplicada-correlacional de corte transversal <b>METODO:</b> hipotético-deductivo <b>DISEÑO:</b> No experimental <b>POBLACION:</b> la totalidad 100 pacientes</p>

<p>¿Qué relación existe en el cuidado de enfermería en su dimensión humana y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022?</p>	<p>Identificar la relación existe en el cuidado de enfermería en su dimensión humana y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería en su dimensión humana y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022.</p>		
<p>¿Qué relación existe en el cuidado de enfermería en su dimensión actitud profesional y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022?</p>	<p>Identificar la relación existe en el cuidado de enfermería en su dimensión actitud profesional y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería en su dimensión actitud profesional y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales 2022.</p>		

## CUESTIONARIO

El presente cuestionario es para obtener información sobre cómo se están desarrollando las variables cuidado del profesional de enfermería.

Estimado paciente del Hospital Sergio Bernal, la información obtenida tiene el propósito de enmarcar la importancia de un buen cuidado que el profesional debe brindarle para que usted desarrolle una prevención adecuada en evitar alguna complicación en su condición de salud. Para ello solicito su participación en el desarrollo de este cuestionario.

Agradezco de antemano el tiempo que brindará para responder. Los datos serán anónimos y confidenciales, así mismo comunicarle que estos serán utilizados para fines únicamente de la investigación.

**Instrucciones:** Marque con una x la respuesta que usted crea correcta.

### DATOS GENERALES:

#### 1.1 EDAD

- |    |              |                          |   |
|----|--------------|--------------------------|---|
| a) | 40 a 50 años | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b) | 51 a 60 años | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c) | 61 a 70 años | <input type="checkbox"/> | 3 |
| d) | 70 a más     | <input type="checkbox"/> | 4 |

#### 1.2 SEXO

- |    |           |                          |   |
|----|-----------|--------------------------|---|
| a) | Femenino  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b) | Masculino | <input type="checkbox"/> | 2 |

#### 1.3 ESTADO CIVIL

- |    |             |                          |   |
|----|-------------|--------------------------|---|
| a) | Soltero     | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b) | Conviviente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c) | Casado      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| d) | Divorciado  | <input type="checkbox"/> | 4 |

#### 1.4 GRADO DE INSTRUCCIÓN

- |    |               |                          |   |
|----|---------------|--------------------------|---|
| a) | Superior      | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b) | Secundaria    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c) | Primaria      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| d) | Sin Educación | <input type="checkbox"/> | 4 |

**VARIABLE 1**  
**CUIDADOS DE ENFERMERIA**

N	DIMENSIONES			
<b>TÉCNICA</b>		<b>Si</b>	<b>A veces</b>	<b>No</b>
1	¿Usted siente seguridad con el trabajo del profesional de enfermería?			
2	¿El profesional de enfermería se comunica de forma clara?			
3	¿El profesional de enfermería mantiene un cuidado oportuno?			
4	¿Usted percibe que el profesional de enfermería es minucioso en su labor cuando lo atiende?			
5	¿El profesional de enfermería siempre le responde con conocimiento?			
<b>HUMANA</b>				
6	¿El profesional de enfermería le saluda o se dirige hacia usted por su nombre?			
7	¿El profesional de enfermería siempre se presenta ante usted con su nombre y cargo?			
8	¿El profesional de enfermería busca siempre acercarse hacia usted?			
9	¿Usted considera que el profesional de enfermería se preocupa por usted?			
10	¿Usted confía en el profesional de enfermería?			
<b>ACTITUD PROFESIONAL</b>				
11	¿La enfermera cuando lo atiende suele sonreír?			
12	¿La enfermera le da apoyo emocional ante algún temor que usted tenga?			
13	¿Usted cree que la enfermera entiende por lo que está pasando?			
14	¿El profesional de enfermería siempre es cordial con usted?			

**VARIABLE 2**  
**SATISFACCION DEL PACIENTE**

**INDICACIONES:** A continuación, se expondrán una serie de enunciados; conteste marcando con una (X) una sola alternativa:

**A:** Malo

**B:** Deficiente

**C:** Poco satisfactorio/insuficiente

**D:** Satisfactorio/suficiente

N°	DIMENSIÓN	CRITERIO			
		A	B	C	D
<b>Trato humano</b>					
01	¿El trato del profesional de enfermería lo considera amable?				
02	¿La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue comprensible?				
03	¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia?				
04	¿Considera que el profesional de enfermería presento interés por su recuperación?				
05	¿Considera que el profesional de enfermería presento interés por su tratamiento?				
<b>Capacidad resolutive</b>					
06	¿Cuándo se presentaba un problema y le hacía de conocimiento al profesional de enfermería hubo una pronta resolución de problemas? .				
07	¿El profesional de enfermería siempre le brindo un cuidado con calidez?				
08	¿El profesional de enfermería le brindo un cuidado de confianza?				
09	¿El profesional de enfermería le brindo un cuidado de respeto?				
10	¿La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento?				



Universidad  
Norbert Wiener

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PACIENTES DEL HOSPITAL  
SERGIO BERNALES**

Fecha.....

Yo.....

Identificado(a) con el número de DNI..... De nacionalidad.....

.....mayor de edad con domicilio en

.....

Estoy de acuerdo en la participación de la evaluación de conocimientos de una investigación de proyecto de tesis titulado “cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes con hiperglucemia que acuden al servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales” se me ha explicado minuciosamente los objetivos y procedimiento de la encuesta por eso a la firma este documento acepto la participación.

---

FIRMA DEL PACIENTE

---

FIRMA DEL INVESTIGADOR



Universidad  
Norbert Wiener

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**Solicito:** Autorización para  
realizar trabajo de investigación

LIC.

**Luz Meri Velarde Montalvo**

Jefa coordinadora del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Yo, **Yoly Yasmin Hernandez Gonzales**, identificado con **DNI N° 72030624** con domicilio **Mz H lote 20 los jardines** en el distrito de **Carabayllo**. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo.

Me es grato dirigirme a usted y saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad Norbert Wiener, solicito a Ud., Autorización para realizar trabajo de investigación en su institución sobre **“CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE CON HIPERGLUCEMIA QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, 2022”** para optar el Título de especialista en Emergencias y Desastres.

Por lo expuesto.

Sin otro en particular hago propicia la ocasión para manifestar mi estima personal.

Atentamente.

Comas, 19 de diciembre del 2022

MINISTERIO DE SALUD  
HOSP. NAC. SERGIO E. BERNALES  
Lic. Luz Meri Velarde Montalvo  
CÉP. 39515 R.N.E. 24539  
JEFE COORDINADORA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Yoly Yasmin Hernandez  
Gonzales

DNI: 72030624