

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS  
ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

**EFICIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL  
HOSPITAL III  
ESSALUD CHIMBOTE, 2019**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL  
TÍTULO  
DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN  
ENFERMERÍA  
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORA:**

**Lic. JHINA KHAROLL MIÑANO REYNA  
ORCID ID: 0000-0002-1557-3034**

**ASESOR:**

**Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO  
ORCID ID: 0000-0002-5337-7050**

**CHIMBOTE -PERÚ  
2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Lic. Jhina Kharoll Miñano Reyna  
ORCID ID: 0000-0002-1557-3034  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,  
Estudiante de Postgrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR:**

Mgtr. José Orlando Chero Custodio  
ORCID ID: 0000-0002-5337-7050  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,  
Facultad de Ciencias de la Salud,  
Escuela Profesional de Enfermería,  
Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Susana Elizabeth Cabanillas de la Cruz  
ORCID ID: 0000-0002-8124-3404

Mgtr. Freddy Wilson Mosqueira Poemape  
ORCID ID: 0000-0001-7119-9203

Mgtr. Rosana Juana Morales Chihuahua  
ORCID ID: 0000-0003-1756-6513

**JURADO EVALUADOR**

**Mgtr. SUSANA ELIZABETH CABANILLAS DE LA CRUZ**  
**PRESIDENTE**  
**ORCID ID: 0000-0002-8124-3404**

**Mgtr. FREDDY WILSON MOSQUEIRA POEMAPE**  
**MIEMBRO**  
**ORCID ID: 0000-0001-7119-9203**

**Mgtr. ROSANA JUANA MORALES CHIHUALA**  
**MIEMBRO**  
**ORCID ID: 0000-0003-1756-6513**

**Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO**  
**ASESOR**  
**ORCID ID: 0000-0002-5337-7050**

## **AGRADECIMIENTO**

A Jehová mi dios por ser mi guía y fortaleza sobre todo por darme la oportunidad de contribuir con la salud y la investigación logrando el mejoramiento como profesional.

A la Escuela de Postgrado y su plana docente por haberme inculcado una excelente formación en la Especialidad de Emergencias y Desastres

A mí estimado asesor por su constante orientación y disposición a la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

A Jehová mi dios, nuestro padre por haberme dado la vida y permanecer siempre conmigo sobre todo en este momento tan importante que es un logro más en mi carrera profesional.

A mí querida madre y hermanos por su apoyo incondicional, que me brindan día a día con el objetivo de lograr una meta más en mi formación profesional.

A mis incondicionales por estar a mi lado en todo momento, gracias por su comprensión, confianza, y sobre todo por sus consejos que me han servido en mi superación personal y profesional.

A mis amados y adorados sobrinos Anghelyne y Pandy por ser el motor y motivo de mi vida para mi superación personal y profesional.

**LOS AMO MIS PEQUEÑOS.**

**Jhina Kharoll Miñano Reyna.**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN	1
II. HOJA RESUMEN	5
2. 1. Título del Proyecto	5
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	5
2.3. Población beneficiaria	5
2.4. Institución(es) que lo presentan	5
2.5. Duración del proyecto	5
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	6
2.7. Resumen del proyecto	6
III. JUSTIFICACIÓN	7
IV. OBJETIVOS	14
V. META	15
VI. METODOLOGÍA	16
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	20
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	25
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	27
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	31
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	37

## **I. PRESENTACIÓN**

La atención de calidad es un tema de suma importancia para el Profesional de Enfermería ya que permitirá medir la calidad de atención que recibe el paciente en las diferentes áreas de atención de un centro de atención hospitalario de distintos niveles de complejidad.

El Enfermero (a) brinda sus cuidados de atención a los pacientes que se encuentran hospitalizados con distintos diagnósticos, en caso de enfermedades terminales realizara los cuidados paliativos necesarios, las acciones del Enfermero se direccionan en la promoción y protección de la salud para lograr la recuperación y bienestar del usuario. La satisfacción de los usuarios indica la calidad de atención que recibe por el equipo de salud, no obstante, resulta difícil la evaluación de satisfacción ya que las técnicas y las medidas para la recojo de datos influyen en la respuesta del usuario. (1)

Muchos países muestran problemas en la calidad de atención del usuario en los centros hospitalarios, a pesar de haber realizado múltiples esfuerzos para mejorar este problema aún siguen reportándose casos de insatisfacción. La OMS, considera que los representantes de los gobiernos, deberían incluir las perspectivas de los pobladores para la toma de medidas ante este problema, razón por la cual existen diversos estudios sobre satisfacción del paciente. (2)

La satisfacción del usuario es considerada indicador de calidad del cuidado en los usuarios, las atenciones de Enfermería es una atención integral ve a la persona sana o enferma, familia y comunidad enfocándose en la promoción de la salud, prevención de enfermedades y lograr la rehabilitación del usuario. (2)

El cuidado de la salud para la profesión de Enfermería es primordial, sobre todo por establecer una estrecha relación entre paciente, familia y el equipo de salud, siendo necesario iniciar la relación mediante la comunicación efectiva, lograr la satisfacción del paciente mediante la toma de decisiones al realizar las acciones o actividades que responderán a las necesidades del paciente. (3)

El Enfermero es consciente de la responsabilidad sobre la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios en cuanto al cuidado que ofrece a la persona, al establecimiento, a la moral, a las leyes y a las reglas de la profesión, la calidad de atención es en mira de desarrollar el bienestar del cuidado para la salud sin incrementar los riesgos. (4)

El Seguro Social de Salud (2015) ha implementado programa de calidad de servicio, los cuales son evaluados mediante el registro de quejas en línea, encuestas de satisfacción, estudio de usuario anónimo, entre otro con la única intención de dar una atención de calidad, mejorando las cifras de insatisfacción de los asegurados mediante un trato y atención de calidad recibidos en los diferentes centros de atención. (5)



Frente al problema expuesto, como profesionales en el rubro de la salud y área de emergencias, es nuestro anhelo estar bien al tanto de los problemas que se presentan en esta área para brindar un servicio oportuno y de calidad a cuanto paciente asista, a pesar del incremento de la demanda de asegurados la infraestructura y el deficiente personal de salud sigue siendo un claro problema en el servicio de emergencia, el servicio cuenta con 2 camas en shock trauma , 9 camas en observación, 2 cunas en observación pediátrica y hasta 50 camas en los pasillos que también forman parte de observación, 5 camas en unidad de vigilancia intermedia (UVI) donde se encuentran pacientes críticos con ventilador mecánico, en el servicio trabajan 28 enfermeros, por turno están programados 6 , distribuyéndose en los siguiente: 1 en Trauma Shock ,tópico de medicina y cirugía, 1 en el tópico de pediatría y ginecología, 1 en observación “A”, 1 en observación “B”, 1 en tópico de inyectables y 1 en unidad de vigilancia intermedia, cantidad insuficiente de personal que no satisface a la alta demanda de pacientes.

En el Servicio de Emergencia son atendidos pacientes con prioridad I, II y III, dentro de ello un porcentaje notorio con estado crítico, las patologías más frecuentes de pacientes críticos son, enfermedades cerebro vasculares, Infartos agudos de miocardio, fibrilación aurícula ventricular, Insuficiencias respiratorias (grado I, II, III), trastorno del sensorio con insuficiencia respiratoria, coma diabético (Hipoglicemia, hiperglicemia), entre otras.

Según la Ley 27669 del Trabajo de la Enfermero(a) aprobada por el Congreso de la República en el 2014, que, dentro de sus funciones como profesional de la salud, participa en la atención integral del usuario en forma científica, tecnológica y sistemática, en la atención de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de persona familia y comunidad, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de vida y bienestar de la población. (6)

Por ello, en este trabajo estará estipulada la metodología que utilizaremos, para encontrar el problema que presenta nuestro servicio, y elaborando un plan de trabajo, para gestionar actividades con la finalidad de mejorar esta área.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación proporcionarán al Establecimiento datos que permitirán mejoras y generaran cambios en el trabajo profesional, dirigiendo la atención de Enfermería hacia la satisfacción del paciente; servirá como aporte científico, ya que la satisfacción del usuario es un indicador importante de calidad de la atención, maximizando los beneficios y disminuyendo riesgos.

Esta investigación servirá también como antecedentes para futuras investigaciones relacionados con este tema.

## **II. HOJA RESUMEN**

### **2.1. Nombre del proyecto:**

**2.2.** “Mejorando la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital III ESSALUD Chimbote, 2019.”

### **2.3. Localización**

Localidad : Chimbote

Distrito : Chimbote

Provincia : Santa

Departamento : Ancash

### **2.4. Población beneficiaria**

**Población directa:** Población total de asegurados que acuden al Servicio de Emergencias, del Hospital III ESSALUD Chimbote.

**Población indirecta:** Equipo de salud que trabaja en el Servicio de Emergencia del Hospital III ESSALUD Chimbote.

### **2.5. Instituciones que lo presentan**

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela Profesional de Enfermería – Segunda Especialidad de Emergencias y Desastres.

### **2.6. Duración del proyecto**

Inicio: 01 -08-19.

Término: 01-08-20.

## **2.7. Costo total**

S. / Nuevos soles. S./164.278.00

## **2.8. Resumen del proyecto:**

La intención de elaborar este proyecto es de mejorar la realidad que se vive en el servicio de emergencia del Hospital III ESSALUD Chimbote.

El tema está enfocado al paciente en la calidad de atención que recibe el usuario, por ello, lo que se quiere es cambiar esa percepción que tienen los usuarios del servicio de emergencia y cambiar la atención que se les brinda a los usuarios para que cuando vengan ellos sientan que son importantes para el profesional de Enfermería.

Al asistir ante una emergencia a este hospital se puede apreciar que se ha perdido el lado humano por parte del personal médico, técnicos y enfermeras porque no brindan una ayuda oportuna a los pacientes y familiares, el lado técnico y científico también deja mucho que desear el evidente deficiente personal de salud en el área y la infraestructura inadecuada provocan hacinamiento. Todo esto causa insatisfacción en el paciente que acude al servicio de emergencia.

El trabajo académico está direccionado a implementar mejoras para la atención de calidad en las personas que asisten al hospital, Se quiere obtener la satisfacción del usuario interno y externo mediante la ejecución de estrategias y así poder satisfacer la necesidad en salud de los individuos que asisten al Servicio de Emergencia del Hospital III ESSALUD Chimbote.

### **III. JUSTIFICACIÓN:**

Según la OMS el 10.4% de la población se encuentra insatisfecha con el sistema de atención de salud, debido a diversos factores relevantes como el tipo de atención, su estado de salud, la perspectiva de cada usuario, la cobertura de inmunización, y entre otros que llevan a la insatisfacción de la atención en el sistema de salud. (7)

En Perú el régimen de gestión de calidad del MINSA califica a la calidad como el principio básico en la atención de la salud y establece que a través de la calidad de atención que se brinda se busca proporcionar la satisfacción en el usuario mediante estrategias, metodología y procedimientos que nos ayudaran a dirigirse de manera sistemática y continua. (8)

SUSALUD, da a conocer a la población que en el año 2017 se registraron alrededor de 50,000 quejas relacionadas con la mala atención que reciben los usuarios, las quejas más relevantes y la que más sanciones recibe fueron la falta de atención oportuna en los servicios de salud. SUSALUD, realizo un promedio de 1000, inspecciones a establecimientos de salud públicos y privados de todo el país, llegando a sancionar a 40 establecimientos con grandes multas de hasta s/1.9 millones, dejo en visto que las quejas de una deficiente atención no solo son de instituciones de atención del Ministerio o de ESSALUD si no también vienen de usuarios atendidos en instituciones privadas. (9)

En Norte América, la deficiente calidad de atención en salud está relacionada con el tipo de comunicación y trato que brinda el profesional de salud hacia el usuario así como explicarle sobre su diagnóstico y tratamiento, indicaciones y cuidados en el hogar, etc., esta información sirve para dar un cambio ya que solo se tomaban estrategias que resolvía problemas enfocados en la infraestructura para mejorar el nivel de satisfacción del usuario en el sistema de salud , para lograr mejorar la satisfacción de usuario es muy importante sobre todo el trato entre usuario y cuidador, funcionarios administrativos, el equipo completo dentro de una institución de salud para lograr lo esperado. (10)

La calidad del cuidado son acciones que la Enfermera evidencia mediante sus atenciones, las estrategias se ejecutan para lograr el resultado deseado en el paciente mediante las acciones de Enfermería, la principal función de Enfermería está en el cuidado de la persona en todas las etapas de su vida, para lograr el bienestar del usuario. (11)

La prioridad de los establecimientos de salud es lograr mejoría en la calidad de atención a los pacientes, ya que de acuerdo al tipo de atención que brinden lograrán la aceptación y continuidad de los usuarios, de modo que incrementara la confianza, seguridad y tranquilidad de los usuarios, por satisfacer sus necesidades de salud y calidad de Vida. (12)

La satisfacción del usuario se da con la buena relación entre el usuario y el equipo de salud, las buenas relaciones fortalecerán la confianza, credibilidad y se establecerá respeto en ambas partes, la comprensión y

las actitudes serán de ayuda para identificar los problemas que percibe el usuario y así intervenir en ellas. (13)

Urrutia S, en el año 2016., Realizo un estudio, Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario adulto del Servicio de Emergencia del Hospital la Caleta, como resultado final se halló que el 93% tenía buena calidad del cuidado de Enfermería, el 7% regular, en cuanto a satisfacción el 86% de usuarios se sintió satisfecho, el 13% poco satisfecho y el 1% insatisfecho. En cuanto a la relación de ambas variables se concluye que el 77,1% tiene buena calidad del cuidado y buen grado de satisfacción, el 1,4% se mostró insatisfecho en cuanto a la calidad del cuidado de Enfermería fue regular en el servicio de emergencia. (14)

Alvarado F, Eulogio H, en el año 2013., realizo una investigación satisfacción del cuidado de Enfermería percibido por el paciente del servicio de medicina del hospital "Eleazar Guzmán barrón" y hospital "la caleta", se halló lo siguiente en hospital Eleazar Guzmán Barrón: 45.% de los pacientes señalaron un nivel medio de satisfacción, el 42.5% expresaron satisfacción alta, el 12.5% nivel bajo de satisfacción y en el hospital la caleta: el 76, 7% de los pacientes tuvo un nivel alto de satisfacción, el 23.3% un nivel medio, y ningún paciente señaló nivel bajo de satisfacción.(15)

Taboada R. En el año 2015., en Chimbote realizó un estudio, Nivel de calidad del cuidado del profesional de Enfermería relacionado con nivel de estrés laboral, Clínica Robles, Se concluyó que el 64,3% del

profesional de Enfermería mostró buen nivel de calidad de cuidado, el 35,7% regular nivel de calidad de cuidado, no se observó un deficiente nivel de calidad de cuidado, en cuanto al estrés laboral se halló que el 50% Enfermería mostró moderado estrés laboral, el 28,6% bajo estrés laboral, y el 21,4% alto estrés laboral. Lo que nos indica que existe relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado de Enfermería. (16)

Según Murrieta M., Nogueira Y., Palacios J. de Iquitos, objetivo analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con respecto a la atención de Enfermería del hospital III Iquitos Es Salud en el año 2017. Se obtuvo los siguientes de 219 pacientes, en el servicio de medicina el 90.4% satisfecho, 9.6% insatisfechos; en el servicio de cirugía el 82.4% de pacientes satisfechos, 17.6% insatisfechos; y en el servicio de emergencia el 59.1% pacientes satisfechos y el 40.9% insatisfecho; en conclusión, que la atención de Enfermería es satisfactoria en los servicios de medicina y cirugía a diferencia del servicio de emergencia la atención de Enfermería no es satisfactoria. (17)

Según López A. en Lima realizó un estudio de investigación Cuidado humanizado de Enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, en el año 2016.

Llegando a concluir que el 83.3% están regularmente satisfechos en cuidado humanizado y el 84.4% están regularmente satisfechos en



satisfacción. Por lo tanto, se dice que si existe relación significativa que expresa una relación positiva, con correlación moderada. (18).

Ramírez B. En Loreto Perú, en el año 2015., realizo un estudio Nivel de satisfacción y la calidad del cuidado por el Profesional de Enfermería a usuarios atendidos en el Hospital Regional de Loreto, Punchana. Como resultado se obtuvo los resultados obtenidos fueron: que el 43,0% usuarios satisfechos, el 30,8% tenían calidad de cuidado alta; el 12,2% calidad de cuidado baja; 57,0% usuarios insatisfechos, 53,5% calidad de cuidado baja y solo 3,5% refirieron calidad de cuidado alta. Se encontró que si existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado del profesional de Enfermería y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Regional de Loreto. (19)

Según Jaramillo A. de Ecuador., Realizo una investigación satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames provincia de esmeraldas. Se desarrolló en el año 2017. Se obtuvo como resultados: que el 79% de los pacientes que acuden al servicio de emergencia muestran insatisfacción en la atención por el tiempo de espera y por la deficiente atención en triaje para la clasificación según prioridad de atención. (20)

Luisa R. en el año 2014 realizo un estudio, nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, Se encontró que el 54% del personal de Enfermería brinda atención amable, el 51% de los pacientes manifestó que la atención es

lenta, el 84% de los usuarios revelan que el personal de Enfermería a veces da indicaciones para su salud, un 65% considera que la atención recibida es buena, concluyen que la atención ofrecida no es 100% de calidad ya que ningún usuario manifestó un nivel de satisfacción alto, por otro lado el porcentaje se inclina a un nivel bajo de satisfacción.(21)

Montiel V., Cubillo G. En el 2014., realizo una investigación Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia. Como resultado se halló el 74% está satisfecho con la atención recibida, el 19% está insatisfecho y un 7% no respondió algunas de las preguntas de la encuesta, donde se llega a concluir que los usuarios estuvieron satisfechos con la atención recibida y solo un mínimo porcentaje mostraron insatisfacción en el tiempo de espera para la atención. (22)

El hospital ESSALUD III Chimbote, antes llamado el Hospital Obrero, inauguro el 13 de julio de 1963, se encuentra ubicado en el Km.436 de la Panamericana Norte, en la Urbanización Laderas del norte S/N, casco urbano de la ciudad de Chimbote, dando inicio su atención médica a la población asegurada desde ese entonces, muchas veces el incremento de las atenciones supera la capacidad resolutive de problemas llegando a referir a otros hospitales de mayor complejidad. (23)

El servicio de emergencia atiende más de 82 mil emergencias en el año, atendiendo alrededor de 7,500 emergencias al mes, las atenciones más frecuentes son las de prioridad III.

El servicio de emergencia cuenta con 2 camas en trauma shock, 2 cunas en observación pediátrica, 9 camas en observación, 5 camas en unidad de vigilancia intermedia (UVI) y hasta 50 camas en los pasillos que también forman parte de observación, existe hacinamiento en el servicio puesto que muchos de los pacientes tienen orden de hospitalización pero no son movilizados por que los servicios se encuentran sobre el límite de su capacidad, se encuentran ante un problema claro de atención por el incremento de pacientes, los usuarios manifiestan insatisfacción en la atención que reciben pese a su rendimiento por encima de su capacidad.

(24)

Esperamos que este proyecto sirva de mucho al profesional de Enfermería para implementar mejoras en el servicio de emergencia del hospital, logrando MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS.

#### **IV. OBJETIVOS:**

##### **Objetivo general:**

- Eficiente calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital III ESSALUD Chimbote”.

##### **Objetivos específicos:**

- Adecuada asignación de recurso humano profesional de Enfermería en el servicio de emergencia del hospital III ESSALUD.
- Profesional de Enfermería organizado según sus funciones en el Servicio de Emergencia del hospital III ESSALUD Chimbote.
- Profesional de Enfermería proactivo en el servicio de Emergencia del hospital III ESSALUD Chimbote.

##### **Población beneficiaria:**

###### Población directa

Población total de asegurados que acuden al Servicio de Emergencias, del Hospital III ESSALUD Chimbote.

###### Población indirecta

Equipo de salud que trabaja en el Servicio de Emergencia del Hospital III ESSALUD Chimbote.

## V. METAS:

- 90% de satisfacción de los usuarios en su calidad de atención
- El 90% con recursos humanos profesional de Enfermería será asignado adecuadamente en el servicio de emergencia.
- El 100% de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia cumple con la aplicación de guías, noemas y protocolos actualizada en el servicio de emergencia.
- El 80% del personal de Enfermería brindara un trato adecuado a los pacientes.
- 80% con recursos humanos profesional de Enfermería en el servicio de emergencia.
- 100% del personal de Enfermería incorporado será requerido.
- El profesional de Enfermería aplicara al 100% los manuales y protocolos de atención del servicio de Emergencia.
- 100% Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención al cliente externo.
- 90% del profesional de Enfermería mejorara el trato con el paciente en el área de emergencia.
- Sistematizar e inspeccionar la realización de acuerdos de pasantías y acciones adjuntas para el profesional de Enfermería que labora en emergencia.

## **VI. METODOLOGÍA**

### **6.1. LÍNEAS DE ACCIÓN**

#### **A. Capacitación.**

La capacitación en el personal de Enfermería es de suma importancia para la ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes adquiridos con la finalidad de responder las necesidades de lo requerido, logrando desarrollar las actividades de manera eficiente y oportuna, mediante la continuidad de capacitaciones se logrará las metas propuestas, aumento de la productividad, mejores resultados en el usuario mediante una atención de calidad en los servicios de emergencia. (25)

#### **Acciones:**

**Programar talleres de Capacitación para actualización de guías, normas y protocolos de atención al usuario en emergencia:**

- Elaboración del plan de capacitación.
- Presentar el plan a la oficina de capacitación para su aprobación.
- Coordinar con los directivos para las fechas de ejecución de los talleres.
- Imprimir y aplicar en las actividades diarias las guías de buenas prácticas y protocolos, con la finalidad de organizar los procesos de atención al paciente grave.

**Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del paciente en emergencia:**

- Redacción del plan de monitoreo y supervisión de guías y protocolos de atención al usuario en el área de emergencia.
- Redacción de acta de compromiso en la aplicación de las guías y manuales en el uso diario del trabajo.
- Realiza supervisión del cumplimiento de las guías, normas y protocolos, etc.
- Elaboración del informe de evaluación a los usuarios y notificar si hay un aumento de la satisfacción de atención adecuada en el usuario.

**Sensibilización al profesional de Enfermería para mejorar el trato individualizado y de calidad con el paciente en el área de emergencia**

- Elaboración de Plan de sensibilización al profesional de Enfermería para mejorar el trato individualizado y de calidad con el usuario en emergencia.
- Redacción del documento para la reunión de sensibilización.
- Ejecutar el plan de sensibilización al profesional de Enfermería del servicio de emergencia.

**Gestionar presupuesto para pasantías de los profesionales de enfermería sobre calidad de atención en el servicio de emergencia.**

- Emite un documento para coordinación de pasantías del profesional de Enfermería del servicio de emergencias.
- Coordinar y supervisar ejecución de convenios de pasantías y actividades complementarias para el profesional de Enfermería que labora en emergencia.

**B. Gestión.**

La Gestión del Cuidado de Enfermería consiste en el estudio del juicio profesional mediante la planificación, organización, motivación y control de acciones oportunas, La gestión de cuidados tiene el propósito de apropiar la atención a las necesidades del usuario, ejerciendo liderazgo comprensivo que motive al personal hacia la mejoría continua del cuidado. (26)

**Acciones:**

**B1. Análisis y gestión para la incorporación de recurso humano profesional de Enfermería en el servicio de emergencia.**

- Elaboración de Plan de reuniones de gestión en el servicio de emergencia.
- Coordinar con la dirección de calidad del hospital a fin de que gestione la necesidad de personal de Enfermería en el servicio de emergencia.



- Evaluar ejecución de reuniones efectivas de gestión en el servicio de emergencia.

## **B2. Elaboración de requerimiento del profesional de Enfermería para el servicio de emergencia**

- Emitir documento de requerimiento de profesional de Enfermería para el servicio de emergencias.
- Solicitar a la jefatura de recursos humanos profesional de Enfermería por necesidad del servicio de emergencia del Hospital III ESSALUD Chimbote.
- Gestionar presupuesto para la ejecución e implementación de recursos humanos profesional de Enfermería en el servicio de emergencia.

## VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

### MATRIZ DE SUPERVISIÓN

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUÍA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
<p><b>Objetivo de desarrollo:</b> Eficiente calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital III ES SALUD, Chimbote.</p>	90% de satisfacción de los usuarios en su calidad de atención.	$\frac{\text{Nro. de usuarios externos encuestados satisfechos} \times 100}{\text{total, de usuarios externos encuestados}}$	La satisfacción del usuario indica la calidad de atención que recibe, ayuda a medir la eficacia del personal de salud.	Los registros de atenciones Encuesta de satisfacción al usuario. Libro de reclamaciones	trimestral	Registros
<p><b>RESULTADOS:</b> <b>Objetivo específico</b> Adecuada asignación de recurso humano profesional de Enfermería en el servicio de emergencia del hospital III ES SALUD.</p>	Se implementará el 80% con recursos humanos de Enfermería en el servicio de emergencia	N° de reuniones de Gestión ejecutado Total, de reuniones de Gestión programada	Mediante la incorporación de personal mejorara la calidad de atención serán evidenciados en la satisfacción en el usuario	Reuniones de gestión Requerimiento de personal Rol de trabajo Reuniones con jefatura	semestral	Lista de control de asistencia.

<p><b>Objetivo específico</b> Profesional de Enfermería con eficiente organización y actualización en uso de guías, normas y protocolos de atención en el Servicio de Emergencia</p>	<p>El 100% de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia se organiza y cumple con las funciones establecidas.</p>	<p>N° de trabajadores de los servicios involucrados en la implementación de proyectos de mejora de la calidad x 100</p> <hr/> <p>Total, de trabajadores de los servicios</p>	<p>Conocer las funciones permite un mejor desempeño laboral.</p>	<p>Rol de trabajo Encuesta de satisfacción al usuario interno y externo</p>	<p>trimestral</p>	<p>Registros</p>
<p><b>Objetivo Especifico</b> Profesional de Enfermería con actitud adecuada durante la atención en el servicio de Emergencia.</p>	<p>80% del profesional de Enfermería brindara un trato adecuado a los usuarios.</p>	<p>N° de usuarios externos encuestados que reciben buen trato x 100</p> <hr/> <p>N° total de usuarios encuestados</p>	<p>La satisfacción del usuario es un indicador que nos permite medir el tipo de cuidado que ofrece el personal de salud</p>	<p>Los registros de atenciones Encuesta de satisfacción al usuario interno y externo</p>	<p>trimestral</p>	<p>Registros</p>

## MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO CÓDIGO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	RECURSOS ASIGNADOS	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE PRESENTACIÓN INFORME	ENTREGARA
<b>Objetivo específico 1</b> Adecuada asignación de recurso humano profesional de Enfermería en el servicio de emergencia del hospital III ESSALUD.	<b>Acciones del objetivo</b> Análisis y gestión para la incorporación de recurso humano profesional de Enfermería en el servicio de emergencia	Se implementará el 80% con recursos humanos profesional de Enfermería en el servicio de emergencia	Total: 153.600	N° de reuniones de Gestión ejecutado Total, de reuniones de Gestión programada	Acta de reuniones de gestión Rol de trabajo Reuniones con jefatura.	Reporte semestral	Una vez Completada la actividad	Departamento de enfermería	20/08/2019	Jefatura del Hospital III ESSALUD Chimbote
	Elaboración de requerimiento de profesional de Enfermería para el servicio de emergencia	90% de reuniones efectivas para requerimiento de profesional de Enfermería	Total: 278	Documento de requerimiento de personal presentado Documento de requerimiento elaborado	Acta de reuniones con jefatura Requerimiento de personal Rol de trabajo	Reporte semestral	Una vez Completada la actividad	Departamento de enfermería	20/08/2019	Jefatura del Hospital III ESSALUD Chimbote
<b>Objetivo específico 2</b> Profesional de Enfermería con eficiente organización y actualización en uso de guías, normas y protocolos de atención en el Servicio de Emergencia	Talleres de capacitación para actualizar guías, normas y protocolos de atención al usuario en el área de emergencia	El 100% de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia cumple con la aplicación de guías, normas y protocolos actualizados.	Total: 4900	N° de trabajadores de los servicios involucrados en la implementación de proyectos de mejora de la calidad x 100 Total, de trabajadores de los servicios	Rol de trabajo Encuesta de satisfacción al usuario interno y externo	Reporte trimensual	Una vez Completada la actividad	Jefe de servicio de emergencia	20/10/2019	Jefatura del Hospital III ESSALUD Chimbote

	Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del paciente en el área de emergencia	El profesional de Enfermería aplicara al 100% los manuales y protocolos de atención del servicio de Emergencia	Total: 300	N° de servicios que tienen protocolos aprobados para las cinco primeras causas de morbilidad del servicio x100 Total, de servicios evaluados	Registro de hojas de supervisión y monitoreo  Informes de supervisión.	Reporte trimestral	Una vez Completada la actividad	Jefe de servicio de emergencia	20/10/2019	Jefatura del Hospital III ESSALUD Chimbote
<b>Objetivo específico 3</b> Profesional de Enfermería con actitud adecuada durante la atención en el servicio de Emergencia.	Sensibilización al profesional de Enfermería para mejorar el trato individualizado y de calidad con el paciente en el área de emergencia	90% del profesional de Enfermería mejorara el trato con el paciente en el área de emergencia.	Total: 4900	N° de usuarios externos encuestados que reciben buen trato x 100 N° total de usuarios encuestados	Impresiones Firmas de actas Formato de la oficina de monitoreo. Encuesta de satisfacción del usuario	Reporte trimestral	Una vez Completada la actividad	Jefe de servicio de emergencia	20/10/2019	Jefatura del Hospital III ESSALUD Chimbote
	Gestionar presupuesto para pasantías de los profesionales de Enfermería sobre calidad de atención en el servicio de Emergencia	Sistematizar e inspeccionar la gestión de presupuesto de pasantías y acciones adjuntas para el profesional de Enfermería que labora en emergencia.	Total: 300	N° acuerdos cumplidos por los equipos de calidad de los servicios x100 N° de acuerdos tomados con el equipo de gestión de la organización.	Actas de coordinaciones  Informe de evaluación  Acta de reuniones Con jefatura	Reporte trimestral	Una vez Completada la actividad	Jefe de servicio de emergencia	20/12/2019	Jefatura del Hospital III ESSALUD Chimbote

## **7.1 Beneficios.**

### **Beneficios con proyecto**

- Satisfacción de la atención del usuario externo en emergencia.
- Satisfacción en el usuario por disminución en el tiempo de espera para la atención
- Buenas relaciones entre el personal de salud y el usuario.
- Servicio de emergencia con asignación adecuada de profesional de Enfermería.
- Reducción de quejas y reclamos por parte del usuario.
- Usuario satisfecho por la atención que recibe en el hospital.

### **Beneficios sin proyecto**

- Insatisfacción en la atención del usuario externo en emergencia.
- Insatisfacción del usuario por demora en la atención
- Trato inadecuado por parte del personal de salud hacia el usuario.
- Servicio de emergencia con inadecuado de profesional de Enfermería.
- Reducción de quejas y reclamos por parte del usuario.
- Usuario insatisfecho por la atención que recibe en el hospital.

## VIII. RECURSOS REQUERIDOS

### 1.1. Recursos Humanos

<b>RECURSO HUMANO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
<b>Enfermera</b>	4	S3.200	S/153.600
<b>Capacitación, talleres, reuniones de sensibilización</b>	4	S/2,200	S/8.800
<b>COSTO TOTAL EN RECURSO HUMANO</b>			<b>S/.162,400.00</b>

### 1.2. Recursos Materiales

<b>NÚMERO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>01</b>	<b>Papel Bond A4 x 80 gr</b>	2 millar	22.00	44.00
<b>02</b>	<b>Papel Bulky</b>	1 millar	18.00	18.00
<b>03</b>	<b>Plumones gruesos</b>	12	3.00	36.00
<b>04</b>	<b>Papel sábana</b>	50	0.50	12.50
<b>05</b>	<b>Lapiceros</b>	50	0.50	25.00
<b>06</b>	<b>Lápices</b>	50	0.50	25.00
<b>07</b>	<b>USB</b>	1	30.00	30.00
<b>08</b>	<b>Corrector</b>	6	2.50	15.00
<b>09</b>	<b>Borradores</b>	25	0.50	12.50
<b>10</b>	<b>Tipeo</b>	200	0.30	60.00
<b>11</b>	<b>Impresión</b>	500	0.30	150.00
<b>12</b>	<b>Fotocopias</b>	500	0.30	150.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/.578.00</b>

### 1.3. Presupuesto: aportes propios/aportes solicitados (institución, población)

<b>NÚMERO</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>013</b>	<b>Honorarios Profesionales de movilidad</b>	4	20.00	80.00
<b>014</b>	<b>Materiales de escritorio</b>	100	1.50	150.00
<b>015</b>	<b>Refrigerios para talleres de capacitación</b>	4	250.00	1000.00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>1,230.00</b>

### RESUMEN DEL PRESUPUESTO

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>APORTE REQUERIDO</b>	<b>APORTE PROPIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>Recurso Humano</b>	S./162,400.00	S./0.00	S./162,400.00
<b>Materiales</b>	S./578.00	S./100.00	S./678.00
<b>Honorarios Profesionales de movilidad</b>	S./00.00	S./200.00	S./200.00
<b>Refrigerios para talleres de capacitación</b>	S./250.00	S./0.00	S./1000.00
<b>TOTAL</b>			<b>S./164.278.00</b>



## IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES

### PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Mejorar la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital III ESSALUD, Chimbote

Nº	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	I	II	III	IV	
1	Elaboración del Proyecto Eficiente calidad de atención del profesional de Enfermería en el servicio de emergencias del hospital III ESSALUD, Chimbote, 2019	1	Informe	S/. 300,00	X				Proyecto elaborado
2	Presentación del Trabajo académico a la Dirección	1	Informe	S/. 100,00		X			Proyecto presentado
3	Coordinación de Enfermería y la Oficina de Capacitación	2	Informe	S./100,00			X		Coordinación realizada
4	Ejecución del Trabajo académico	1	Informe	S./164.278.00			X		Proyecto ejecutado
5	Evaluación del trabajo de Investigación	1	Informe	S/.300,00				X	Proyecto Evaluado
6	Presentación del Proyecto Final	1	Informe	S/.200,00				X	Proyecto Final

### PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Adecuada asignación de recurso humano Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia en el hospital III ESSALUD Chimbote.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019			
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	I	II	III	VI
1	Análisis y gestión para la incorporación de recurso humano profesional de Enfermería en el servicio de emergencia.	Elaboración de Plan de reuniones de gestión en el servicio de emergencia.	PLAN	50.00	X			
		Coordinar con la dirección de calidad del hospital a fin de que gestione la necesidad de personal de Enfermería en el servicio de emergencia.	2 REUNIONES	50.00		X		
		Evaluar ejecución de reuniones efectivas de gestión en el servicio de emergencia.	2 REUNIONES	80.00				X
2	Elaboración de requerimiento del profesional de Enfermería para el servicio de emergencia	Emitir documento de requerimiento de profesional de Enfermería para el servicio de emergencias.	INFORME	50.00	X			
		Solicitar a la jefatura de recursos humanos profesional de Enfermería por necesidad del servicio de emergencia del Hospital III ESSALUD Chimbote	4 ENFERMERAS	153.600.00		X		
		Gestionar presupuesto para la ejecución e implementación de recursos humanos profesional de Enfermería en el servicio de emergencia	2 REUNIONES	40.00				X

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Profesional de Enfermería con eficiente organización y actualización en uso de guías, normas y protocolos de atención en el Servicio de Emergencia.

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019			
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	I	II	III	IV
1	Talleres de capacitación para actualizar guías, normas y protocolos de atención al usuario en el área de emergencia	Elaboración del plan de taller.	PLAN	50.00	X			
		Presentar el plan a la oficina de capacitación para su aprobación, Coordinar con los directivos para las fechas de ejecución de los talleres.	2 TALLERES	4,900.00		X		
		Imprimir y aplicar en las actividades diarias las guías de buenas prácticas y protocolos, con la finalidad de organizar los procesos de atención al paciente grave.	INFORME GUÍA CLÍNICA PROTOCOLOS	100.00			X	X
2	Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del paciente en el área de emergencia.	Redacción del plan de monitoreo y supervisión de guías y protocolos de atención al usuario externo en el área de emergencia.	PLAN	50.00	X			
		Entrega con acta de compromiso en la aplicación de las guías y manuales en el uso diario del trabajo.	SUPERVISIONES	80.00		X		X
		Realiza supervisión del cumplimiento de las guías, normas y protocolos, etc.						
		Elaboración del informe de evaluación a los usuarios y notificar si hay un aumento de la satisfacción de atención adecuada en el usuario.	INFORME	80.00				X

## PLAN OPERATIVO

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Profesional de Enfermería con actitud adecuada durante la atención en el servicio de Emergencia.

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	PRODUCTO		CRONOGRAMA 2019			
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	I	II	III	IV
1	Sensibilización al profesional de Enfermería para mejorar el trato individualizado y de calidad con el paciente en el área de emergencia	Elaboración de Plan de sensibilización al profesional de Enfermería para mejorar el trato individualizado y de calidad con el usuario en emergencia.	PLAN	50.00	X			
		Redacción del documento para la reunión de sensibilización.				X		
		Ejecutar el plan de sensibilización al profesional de Enfermería del servicio de emergencia.	2 TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN	4,900.00			X	
2	Gestionar presupuesto para pasantías de los profesionales de Enfermería sobre calidad de atención en el servicio de Emergencia	Emite un documento para coordinación de pasantías del personal de salud	SOLICITUD	48.00	X			
		Coordinar y supervisar ejecución de convenios de pasantías y actividades complementarias para el profesional de Enfermería que labora en emergencia	REUNIONES	100.00		X	X	
		Gestionar presupuesto para la ejecución de pasantías.	REUNIONES	50.00				X

## **X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES**

El trabajo académico Mejorando la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital III ESSALUD Chimbote 2019, Estará a cargo de la autora en conexión con el conjunto de comisión de calidad Enfermería, dirección de servicio y departamento, competentes para administrar y anunciar en las acciones oportunas del proyecto.

## **XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Se implantará conexiones para el beneficio del proyecto con el Departamento de Enfermería y la Dirección del Hospital III ESSALUD Chimbote.

## REFERENCIAS

1. Contreras R, Coronado M, & López H. (2015). Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. Tesis para optar el título de licenciada en Enfermería. México.
2. Satisfacción del cliente. Organización Panamericana de la Salud [2015]. Salud en las Américas 2007. Volumen Regional. OPS. Washington DC. Disponible en: [www.paho.org/hia/SAvol1esp.zip](http://www.paho.org/hia/SAvol1esp.zip) Acceso en febrero de 2012.
3. Carrillo M. & Ramos M. (2016). Lima cómo vamos: calidad de atención en salud. Revista Panamericana de Salud Pública. 3ra Edición.
4. Chávez P, (2014). Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis. Universidad Cayetano Heredia. Organización Mundial de la Salud. (2015). Enfermería.
5. Seguro Social de Salud (2015). Programa de Calidad de Servicio. Política y Sistema Integral de Gestión. Es salud.
6. Monchón P, (2016). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud. Chiclayo. Tesis para optar el título de licenciado en Enfermería. Chiclayo. Perú.
7. Sara N. EmreÖzaltın, Christopher J. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la Organización Mundial de la Salud, Volumen 87 (4),245-324,2009.

8. MINSA. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Lima – Perú 2002. [Fecha de acceso 20 noviembre 2018] Disponible en: <https://www.google.es/#q=la+calidad+a+partir+de+tres+dimensiones%2C+la+dimensi%C3%B3n+humana%2C+la+dimensi%C3%B3n+t%C3%A9cnica+y+la+dimensi%C3%B3n+del+entorno%2C+en+cada+una+de+las+cuales+se+puede+encontrar+atributos+o+requisitos+de+calidad+que+caracterizar%3A1n+al+servicio++d+es+salud.>
9. Julio Lira Segura. Gestión [Internet].lima: Empresa Editora El Comercio S.A., 2017 [fecha de acceso 15 de noviembre 2018].disponible en: [https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552.](https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552)
10. Riveros S Jorge, Berné M Carmen. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Rev. méd. Chile [Internet]. 2007 jul [citado 2018 Nov 23]; 135(7): 862-870. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872007000700006&lng=es.](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872007000700006&lng=es) [http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006.](http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006)
11. RUELAS BARAJAS, Enrique; ZURITA GARZA, Beatriz. Editorial. El nuevo horizonte de la calidad de la atención a la salud. Salud Pública de México, [S.l.], v. 35, n. 3, p. 235-237, mayo 1993. ISSN 1606-7916. Disponible en: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5652/6164>>. Fecha de acceso: 07 nov. 2018

12. MINSA. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Lima – Perú 2002. [Fecha de acceso 10 noviembre 2018]  
Disponible en:  
<https://www.google.es/#q=la+calidad+a+partir+de+tres+dimensiones%2C+la+dimensi%C3%B3n+humana%2C+la+dimensi%C3%B3n+t%C3%A9cnica+y+la+dimensi%C3%B3n+del+entorno%2C+en+cada+una+de+las+cuales+se+puede+encontrar+atributos+o+requisitos+de+calidad+que+caracterizar%3A1n+al+servicio++de+saluden>
13. Delgado, A.; Álvarez, Y. Y Aliaga. R. Calidad de atención de Enfermería desde la percepción del usuario que acude al Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Revista electrónica Volumen 3:2. Revista de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de Ciencias de la Salud - Universidad Peruana Unión. Lima – Perú. 2006. Revisado el 07 de noviembre del 2018. Disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/66-68.pdf>.
14. Urrutia S. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la caleta. [Tesis Maestría]. Perú: Universidad católica los ángeles de Chimbote; 2016.
15. Alvarado F, Eulogio H. nivel de satisfacción del cuidado de Enfermería percibido por el paciente del servicio de medicina del hospital "Eleazar Guzmán barrón" y hospital "la caleta". Provincia del santa. [Tesis para optar la licenciatura]. Perú: universidad nacional del santa; 2013.

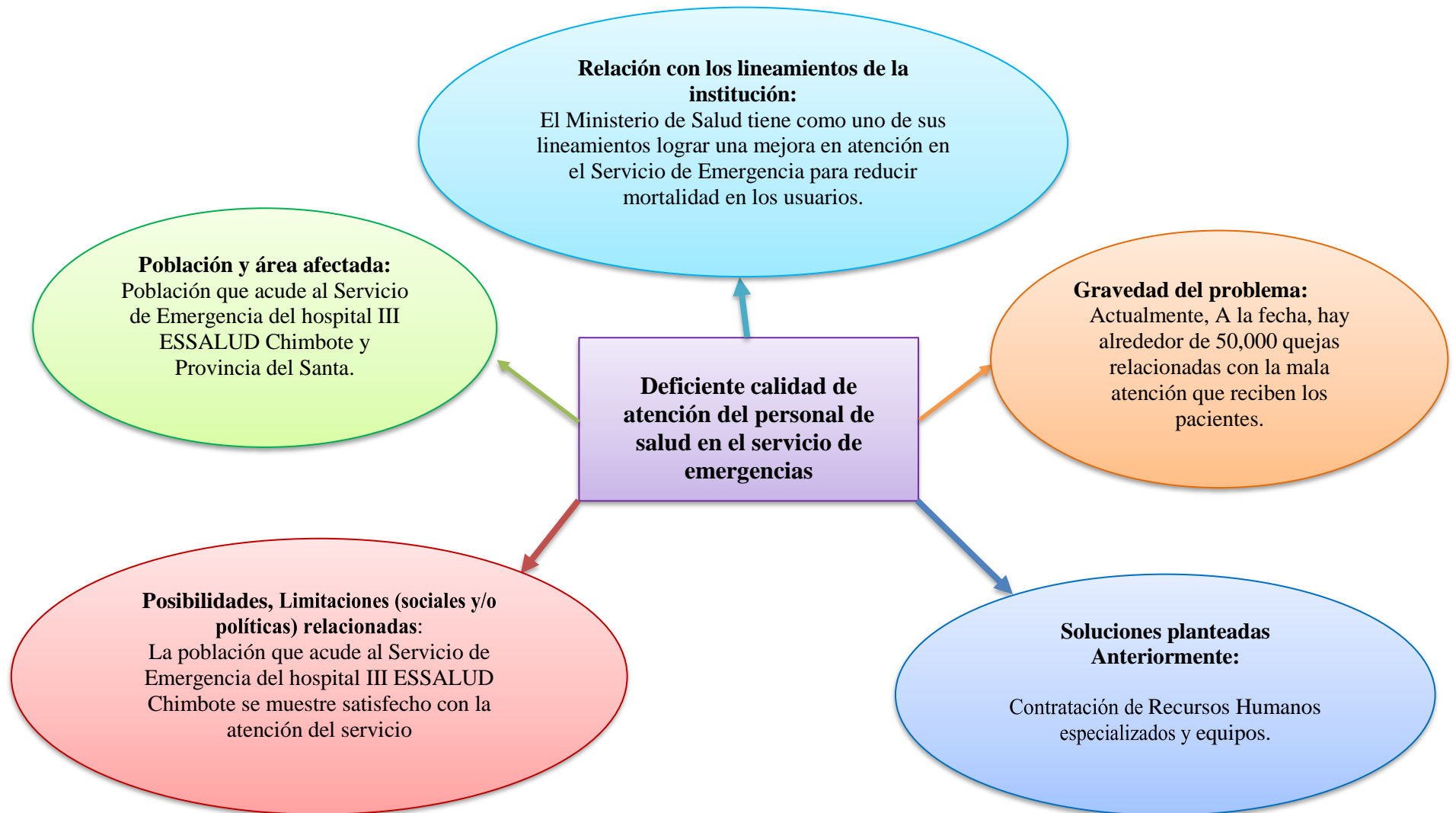


16. Taboada R. Nivel de calidad del cuidado del profesional de Enfermería relacionado con nivel de estrés laboral, Clínica Robles. [Tesis para maestría]. Perú: universidad nacional de la santa escuela de posgrado; 2015.
17. MURRIETA M., NOGUEIRA Y., PALACIOS J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de Enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de ESSALUD. [Tesis para optar la licenciatura]. Perú: universidad nacional de la amazonia peruana; 2017.
18. López A. Cuidado humanizado de Enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa. [Tesis Maestría]. Perú: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo; 2016.
19. Ramírez B. Nivel de satisfacción y la calidad del cuidado por el Profesional de Enfermería a usuarios atendidos en el Hospital Regional de Loreto, Punchana. [Tesis Maestría]. Perú: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo; 2015.
20. Jaramillo A. satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames provincia de esmeraldas. [Tesis para optar la licenciatura]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma De Los Andes; 2017.
21. Luisa R. Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el área de emergencia del hospital general Latacunga. [Tesis para optar la licenciatura]. Ecuador: Universidad técnica de Ambato; 2014.
22. Montiel V., Cubillo G. Propuesta para la Medición del Servicio al

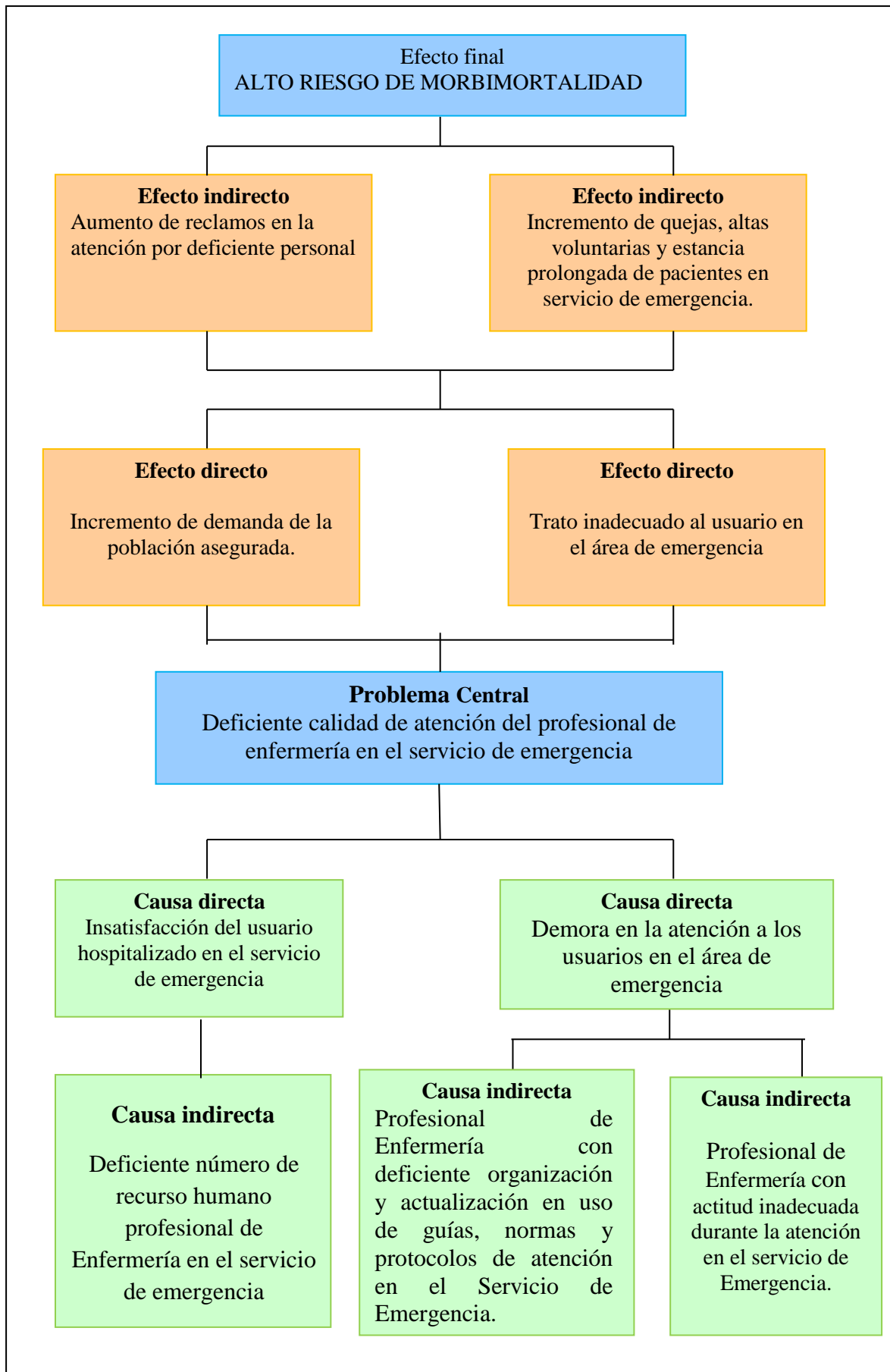
- Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia. [Tesis para optar la licenciatura]. Costa Rica: Instituto Centro Americano De Administración Pública; 2014.
23. Seguro Social De Salud. Es Salud implementa nuevo modelo de atención integral de salud [Internet]. Lima: ESSALUD; Mayo2013 [fecha de acceso 15 noviembre 2018]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/essalud-implementa-nuevo-modelo-de-atencion-integral-de-salud/>
24. Seguro Social De Salud, Página oficial ESSALUD, [Internet]. Lima: ESSALUD; Julio2017 [fecha de acceso 20 noviembre 2018]. Disponible en:<http://www.essalud.gob.pe/hospital-iii-chimbote-de-essalud-atendio-mas-de-82-mil-emergencias/>
25. Cesfam Paihuano. Capacitación del personal de salud, una labor necesaria [Internet]. Chile: Paihuano; setiembre 2014 [Fecha de acceso 20 noviembre 2018].Disponibleen:<http://www.cesfampaihuano.cl/web/index.php/noticias/item/20-capacitacion-del-personal-de-salud-una-labor-necesaria>
26. Colectivo de autores. Norma General Administrativa N° 19, Gestión del Cuidado de Enfermería para la Atención Cerrada.mht. Resolución 1127.07.2007 doc. Santiago, 14, 1.12.2007. Disponible en INTERNET: <http://www.cubava.cu/cuida7envejecer.html> (citado 22 de junio del 2019).

# **ANEXOS**

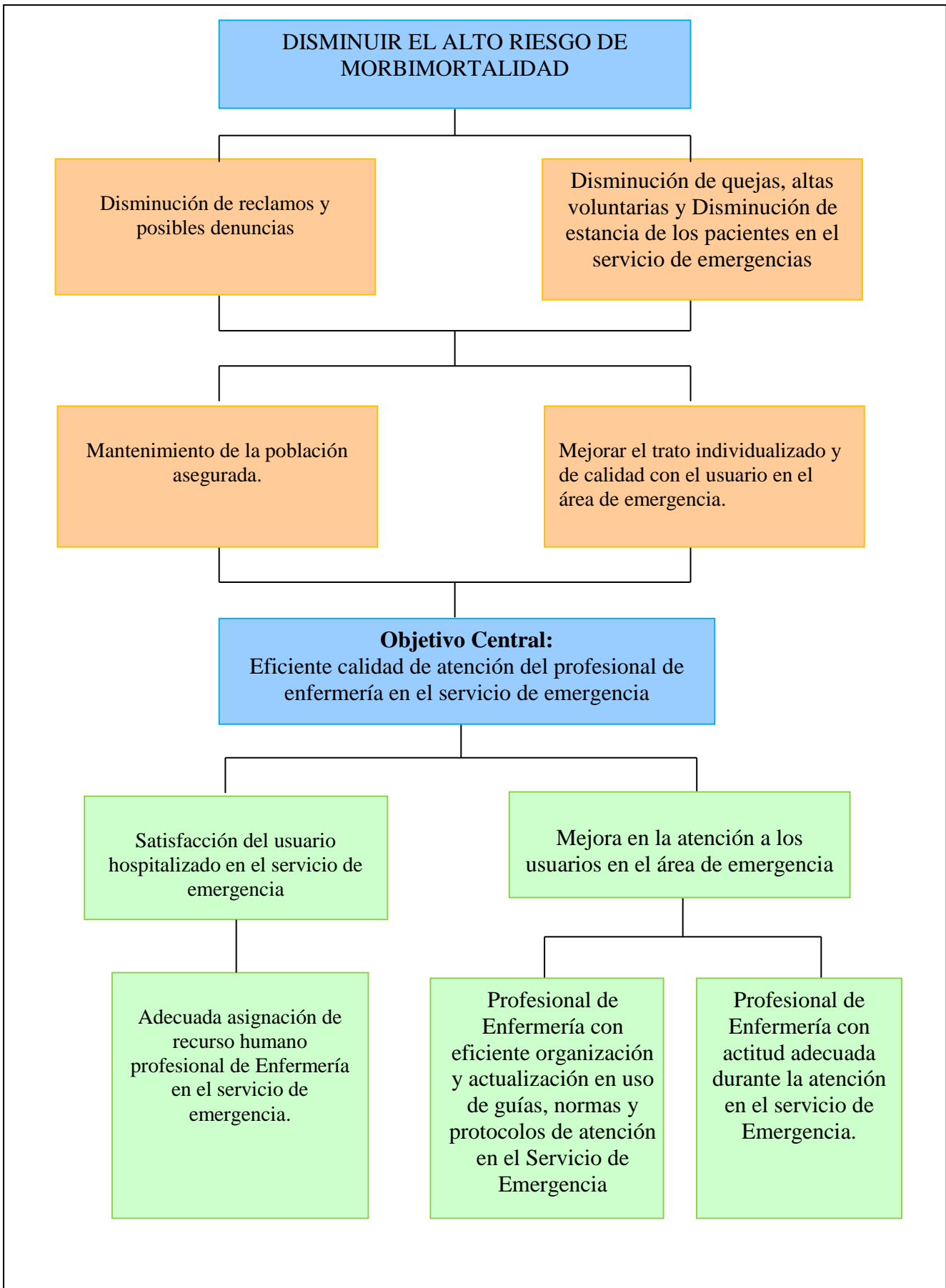
## MODULO 1: IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO



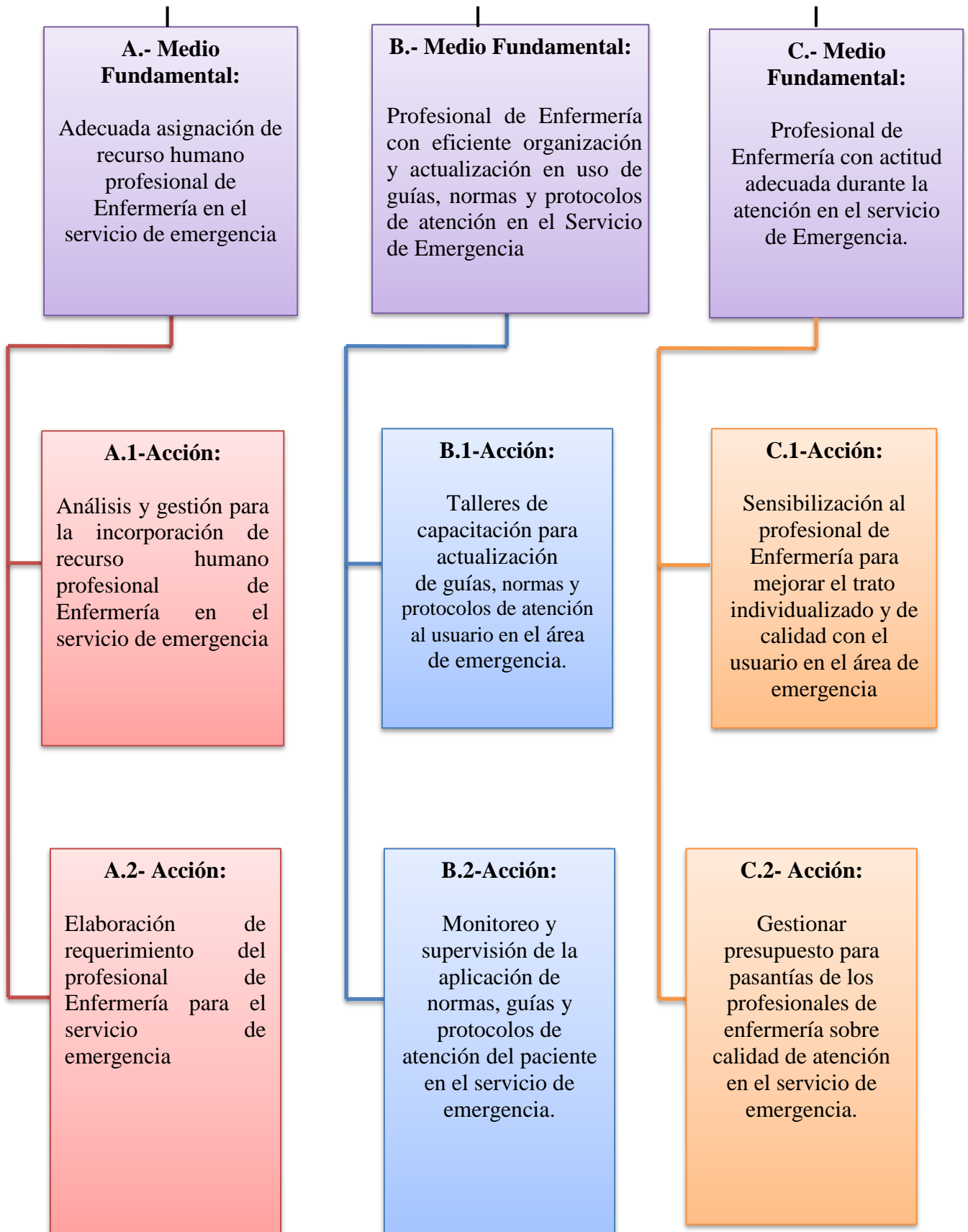
## GRAFICO N°2: ÁRBOL DE CAUSA Y EFECTO



**GRAFICO N°3: ÁRBOL DE FINES Y MEDIOS**



**GRAFICO N°4 ÁRBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS**



**ANEXO 05: MARCO LÓGICO**

<b>JERARQUÍA DE OBJETIVOS</b>	<b>META</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p><b>FIN:</b> “Eficiente calidad de atención del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital III ESSALUD Chimbote ,2019.”</p>				
<p><b>PROPÓSITO: Objetivo general:</b> Eficiente calidad de atención del profesional de Enfermería en el servicio de emergencias del hospital III ESSALUD, Chimbote.</p>	<p>90% de satisfacción de los usuarios en su calidad de atención.</p>	<p>N° de usuarios externos encuestados satisfechos x100</p>	<p>Registro de Atenciones Encuesta de satisfacción al usuario. Libro de reclamaciones</p>	<p>La satisfacción del usuario demuestra la buena atención  Atención integral que recibe por parte del Profesional de Enfermería</p>
		<p>total, de usuarios externos encuestados</p>		
<p><b>RESULTADOS:</b> <b>Objetivo específico 1</b> Adecuada asignación de recurso humano profesional de Enfermería en servicio de emergencia</p>	<p>El 90% con recursos humanos profesional de Enfermería será asignado adecuadamente en el servicio de emergencia.</p>	<p>N° de reuniones de Gestión ejecutado</p>	<p>Reuniones de gestión Requerimiento de personal Rol de trabajo Reunionés con jefatura</p>	<p>El servicio de emergencia será implementado con profesional de Enfermería competente.</p>
		<p>Total, de reuniones de Gestión programada</p>		
<p><b>Objetivo específico 2</b> Profesional de Enfermería con eficiente organización y actualización en uso de guías, normas y protocolos de atención en el Servicio de Emergencia</p>	<p>El 100% de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia se organiza y cumple con uso de normas, guías y protocolos de atención.</p>	<p>N° de trabajadores de los servicios involucrados en la implementación de proyectos de mejora de la calidad x100</p>	<p>Rol de trabajo Encuesta de satisfacción al usuario interno y externo</p>	<p>El profesional de Enfermería conociendo su problemática identifica las causas y colaboran en la solución de ellas.</p>
		<p>Total, de trabajadores de los servicios.</p>		



<p><b>Objetivo específico 3</b> Profesional de Enfermería con actitud adecuada durante la atención en el servicio de Emergencia.</p>	<p>El 80% del profesional de Enfermería brindara un trato adecuado a los pacientes.</p>	<p>N° de usuarios externos encuestados que perciben buen trato x100</p> <hr/> <p>N° total de usuarios encuestados</p>	<p>Los registros de atenciones y encuesta de satisfacción al usuario interno y externo.</p>	<p>Atención integral con trato adecuado que recibe el paciente por parte del Profesional de Enfermería.</p>
<p><b>ACCIONES:</b></p> <p><b>Acciones del objetivo 1:</b></p> <p>Análisis y gestión para la incorporación de recurso humano profesional de Enfermería en el servicio de emergencia</p> <p>Elaboración de requerimiento de profesional de Enfermería para el servicio de emergencia</p>	<p>80% con recursos humanos profesional de Enfermería en el servicio de emergencia</p> <p>100% del profesional de Enfermería incorporado será requerido</p>	<p>N° de reuniones de Gestión ejecutado</p> <hr/> <p>Total, de reuniones de Gestión programada</p> <p>Documento de requerimiento de personal presentado</p> <hr/> <p>Documento de requerimiento elaborado</p>	<p>Acta de reuniones de gestión Rol de trabajo Reporte semestral.</p> <p>Acta de reuniones con jefatura Rol de trabajo Reporte semestral.</p>	<p>Profesional de Enfermería con un mejor desempeño laboral sensibilizado para dar una atención de calidad al paciente.</p> <p>Profesional de Enfermería conoce y aplica las guías, normas y protocolos de atención al paciente.</p>
<p>Acciones del objetivo 2</p> <p>Talleres de capacitación para actualización de guías, normas y protocolos de atención al usuario en el servicio de emergencia</p>	<p>El Profesional de Enfermería aplicara al 100% los manuales y protocolos de atención del servicio de Emergencia.</p>	<p>N° de servicios que tienen protocolos aprobados para las cinco primeras causas de morbilidad del servicio x100</p> <hr/> <p>Total, de servicios evaluados</p>	<p>Registro de asistencia Guías, normas y protocolos de atención al paciente.</p>	<p>Se aplican los protocolos de atención, con solo el objetivo de brindar una atención de calidad al paciente.</p>

<p>Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del paciente en el área de emergencia.</p>	<p>100% Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención al cliente externo.</p>	<p>N° de servicios que tienen protocolos aprobados para las cinco primeras causas de morbilidad del servicio x100</p> <hr/> <p>Total, de servicios evaluados</p>	<p>Registro de hojas de supervisión y monitoreo. Informes de supervisión.</p>	<p>Profesional de Enfermería conoce y aplica las guías, normas y protocolos de atención al paciente.</p>
<p><b>Acciones del objetivo 3:</b> <b>Acciones:</b> Sensibilización al Profesional de Enfermería para mejorar el trato individualizado y de calidad con el paciente en el área de emergencia  Gestionar presupuesto para pasantías de los profesionales de enfermería sobre calidad de atención en el servicio de emergencia.</p>	<p>90% del profesional de Enfermería mejorara el trato con el paciente en el área de emergencia.</p> <p>Sistematizar e inspeccionar la gestión realización de acuerdos de pasantías y acciones adjuntas para el profesional de Enfermería que labora en emergencia.</p>	<p>N° de usuarios externos encuestados que perciben buen trato x100</p> <hr/> <p>N° total de usuarios encuestados</p> <p>N° acuerdos cumplidos por los equipos de calidad de los servicios x100</p> <hr/> <p>N° de acuerdos tomados con el equipo de gestión de la organización.</p>	<p>Registro de asistentes a las sensibilizaciones. Actas de coordinaciones.  Actas de coordinaciones.</p>	<p>El compromiso del Profesional de Enfermería para manejar de manera óptima el área de emergencia.</p> <p>Profesional de Enfermería con un mejor conocimiento tiene una amplia capacidad de aplicar sus funciones y mejorar el trato al paciente</p>