



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.
HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA_HUARAZ,
2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

CASTILLO HUIZA, ELISABETH YOBANA

ORCID: 0000-0002-0602-6848

ASESORA

VILCHEZ REYES, MARIA ADRIANA

ORCID: 0000-0001-5412-2968

HUARAZ- PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Castillo Huiza, Elisabeth Yobana

ORCID: 0000-0002-0602-6848

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado

Chimbote, Perú

ASESORA

Vilchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad Ciencias de la

Salud, Escuela Profesional de Enfermería Chimbote, Perú

JURADO

Cotos Alva, Ruth Marisol. Presidente

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Urquiaga Alva, María Elena. Miembro

ORCID: 0000-0002-4779-0113

Cóndor Heredia, Nelly Teresa. Miembro

ORCID: 0000-0003-1806-7804

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESORA

DRA. RUTH MARISOL COTOS ALVA

PRESIDENTE

DRA. MARÍA ELENA URQUIAGA ALVA

MIEMBRO

DRA. NELLY TERESA CÓNDOR HEREDIA

MIEMBRO

DRA. VÍLCHEZ REYES MARÍA ADRIANA

ASESORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en especial a toda la plana docente de la escuela Profesional de Enfermería por proporcionarnos la enseñanza día tras día.

Agradecerle a Dios por haberme dado la fuerza y la vida y sabiduría para así lograr mis objetivos trazados y poder seguir creciendo como persona y ahora como profesional.

A mis padres, a mis hermanas quienes siempre me brindaron sus motivaciones y apoyo permanente e incondicional.

Elisabeth Castillo.

DEDICATORIA

A Dios Todo poderoso por regalarme la vida, por haberme dado la fortaleza espiritual en momentos difíciles y por guiarme e iluminarme por el camino correcto.

A mis padres Fausto y Verónica, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, quienes me han enseñado a ser lo que soy, por su apoyo en mis estudios e inmenso amor y cariño.

Elisabeth Castillo.

RESUMEN

La presente investigación de la calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, la calidad se considera fundamental para la profesión, ha adoptado nuevas estrategias para garantizar la seguridad del paciente, como la evidencia y la medición de la calidad del cuidado. De tipo cuantitativa, descriptivo un variado de diseño no experimental. Tuvo como objetivo general: Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022. La muestra estuvo constituida por 102 pacientes. La técnica para la recolección de los datos fue la entrevista personalizada, se aplicó el cuestionario para medir la calidad de atención de las enfermeras. Para el procesamiento de los datos se utilizó una base de datos Microsoft Excel para luego ser exportado a una base de datos el estadístico SPSS versión 25. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones: casi la mitad de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería es bueno, asimismo casi la mitad de los pacientes refiere que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente, es regular; por ultimo más de la mitad de los pacientes muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención es regular.

Palabra clave: Adultos, Calidad de cuidado de enfermería.

ABSTRACT

The present investigation of the quality of nursing care in adults of the emergency service. Hospital Victor Ramos Guardia_Huaraz, quality is considered essential for the profession, has adopted new strategies to ensure patient safety, such as evidence and measurement of quality of care. It is quantitative, descriptive and varied non-experimental design. Its general objective was: To determine the Quality of Nursing Care in patients of the emergency service of the Víctor Ramos Guardia Huaraz Hospital, 2022. The sample consisted of 102 patients. The technique for data collection was the personalized interview, the questionnaire was applied to measure the quality of care of the nurses. For data processing, a Microsoft Excel database was used to later export SPSS version 25 statistics to a database. The following results and conclusions were reached: almost half of the patients in the Hospital Emergency service Victor Ramos Guardia_Huaraz, shows that the Quality of Nursing Care, according to the Nursing Qualities dimension is good, likewise almost half of the patients report that the Quality of Nursing Care, according to the Openness to Nursing Communication dimension (o)-Patient, is regular; Finally, more than half of the patients show that the Quality of Nursing Care, according to the Disposition for Care dimension, is regular.

Keywords: Adults, Nursing care quality.

CONTENIDO

	Pag.
1. TITULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESORA.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Diseño de la investigación.....	18
3.2 Población y muestra.....	18
3.3 Definición y Operacionalización de variables	19
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Plan de análisis.....	22
3.6 Matriz de consistencia.....	24
3.7 Principios éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
4.1 Resultados.....	26
4.2 Análisis de resultados.....	30
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	48
ANEXOS.....

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
TABLA 1.....	26
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ, 2022.	
TABLA 2.....	27
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA.	
TABLA 3.....	28
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE.	
TABLA 4.....	39
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN.	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
GRÁFICOS DE LA TABLA 1.....	26
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ, 2022.	
GRÁFICO DE LA TABLA 2.....	27
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA.	
GRÁFICO DE LA TABLA 3.....	28
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE.	
GRÁFICO DE LA TABLA 4.....	29
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN.	

I. INTRODUCCIÓN

El cuidado es la esencia de la profesional de Enfermería, está constituido por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la persona sana o enferma durante todas las etapas del ciclo vital. Calidad significa satisfacer las expectativas del usuario, es decir, proporcionarles elementos satisfactorios y acordes a sus necesidades, en una nueva forma de trabajar donde hay el respeto, confianza y trabajo en equipo (1).

Asimismo, se considera la calidad al conjunto de características de un producto proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario de dichos servicios. La hospitalización hace vulnerable al paciente a varios estímulos, no solo provenientes de la enfermedad que le afecta, sino también del medio ambiente y las relaciones que se establecen durante la hospitalización, generalmente el paciente espera ser escuchado, aceptado, que se le brinde seguridad, que cuando lo cuide la enfermera lo cuide con calidad, demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones (1).

La calidad es un elemento muy valioso para el servicio de salud, ya que nos brinda informaciones sobre la vigilancia recibida en términos de organización, proceso y resultado, considerando el estado de atención en el que el paciente puede ser internado, muchas veces relacionado con el estado crítico. establece, donde el enfermero que, a través del cuidado, debe brindar una calidad humana que se manifieste en el trato, cariño, respeto en el cuidado, de tal forma, se requiere atención urgente, lo que se busca es precisamente que sea inmediato, oportuno y de alta

calidad o al menos de emergencia lo antes posible (2).

La calidad es la totalidad de hechos encaminadas a lograr la excelencia de los servicios prestados y así satisfacer a los usuarios. Las enfermeras son responsables de la calidad de la atención brindada en un centro, además de las normas éticas, legales y profesionales. Ahora que los hospitales están interesados en buscar constantemente mayores niveles de calidad y servicio, es necesario desarrollar medidas de control de calidad acordes a las necesidades de la sociedad (3).

A nivel mundial en el año 2021, en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%). Por esta razón, la calidad de servicios de salud, entre ellos los cuidados que brinda enfermería conciernen a uno de los de mayor cobertura en todos los niveles de atención, ya que a nivel mundial la atención en salud es considerada uno de los servicios de mayor demanda. Por tal motivo las enfermeras tienen la finalidad de ofrecer servicios asistenciales efectivos, eficientes, de forma integral y sobre todo de alto grado de satisfacción, teniendo en cuenta a la persona y familia, en especial al cuidador primario, quien es aquella persona que mantiene una relación estrecha con el paciente, pudiendo ser familia o no (4).

En México en año 2021, la calidad del cuidado de enfermería, que se ven reflejados a partir del siglo XX, de igual forma la enfermera brinda cuidados para mejorar la calidad de vida, concluyendo que la calidad de atención brindada por enfermería es buena 49%; aunque, hay dimensiones por trabajar para alcanzar mejores resultados (5).

En Ecuador, en el año 2021, la calidad de cuidado brindada por las enfermeras, se obtuvo que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones (6).

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, familia y comunidad, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes (7).

La enfermería, al brindar su cuidado a personas con problemas de salud, debe tener sus acciones dirigidas a las demandas biológicas, sociales, espirituales y psíquicas del ser humano. Para estimular y ayudar las personas a satisfacer sus necesidades espirituales, el profesional de enfermería puede valerse de algunas intervenciones, tales como: ofrecimiento de apoyo a la necesidad espiritual o religiosa, facilitación de la práctica de una religión, aconsejarles espiritualmente, contactar un consejero espiritual y ayudar en la resolución entre el tratamiento y las creencias espirituales (8).

Asimismo, los estudios que evalúan la calidad de la atención de la enfermera buscan no sólo mejorar lo bueno, sino busca la excelencia con el objetivo de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir estos factores hasta eliminarlos definitivamente. La calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes internados en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz en 2020. El 53% de las enfermeras refieren brindar una regular calidad de cuidado, el

30% buena calidad de cuidado y solo el 17% deficiente (9).

A esta realidad no escapa los pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, brindar servicios médicos con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de la atención brindada a los pacientes; donde el profesional de enfermería como miembro del equipo médico brinde mejores cuidados de enfermería en respuesta a los diversos cambios que se presentan; así, el enfermero es un experto con presencia social y compromiso para potenciar la gestión humanizada del cuidado de enfermería en áreas de emergencia. Teniendo en cuenta que las percepciones de la calidad del cuidado de enfermería varían con las características del paciente, la cultura, las expectativas, los factores individuales y la enfermedad, es necesario medir a partir de las percepciones del paciente, con el fin de hacer ajustes y monitorear el cuidado brindado, buscando así en las debilidades e identificación de errores en el cuidado de enfermería prestado y así mantener el concepto de elevación del paciente del cuidado de enfermería (9).

Por lo anterior mencionado el planteamiento del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuál es la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2022?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2022.

Con el fin de lograr el objetivo general; se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería.
- Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente.
- Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Disposición para la Atención.

La presente investigación sobre calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. Por lo tanto, esta investigación se justifica porque es muy importante para los profesionales de salud, ya que la calidad de atención es un compromiso de todo profesional, considerando como un indicador que brinda las entidades de servicios de salud. Es importante que la enfermera como uno de sus miembros tenga un manejo adecuado del paciente, considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo; contribuyendo de esta manera a mejorar la. Calidad de atención que brinda el enfermero (a).

Esta investigación se justifica en la calidad del cuidado de enfermera que es un deber de todos los profesionales de la salud, compromiso ético con la profesión y con los pacientes; es fundamental que el profesional de enfermería, que forma parte de un equipo multidisciplinario y que está en contacto directo con el paciente la mayor parte del

tiempo, demuestre diversas habilidades además de establecer relaciones interpersonales, debe ser oportuno, constante, intransigente y arriesgado para la mejor calidad de atención al paciente. El foco principal del profesional de enfermería está en el individuo, a quien pone en el centro de sus acciones, en quien utiliza los conocimientos adquiridos al enfatizar el cuidado y la salud, para cuidar en cada acción que realiza.

Levantar la calidad de atención del personal de enfermería es un proceso complejo ya que dependerá de las expectativas que tengan los usuarios con respecto a la calidad de la atención y del actuar de los profesionales en el proceso propio, además de sumar a la experiencia previa vivido.

El estudio es de tipo cuantitativa, descriptivo un variado de diseño no experimental, con una muestra de 102 pacientes. Seguido del procesamiento y análisis de datos, obteniendo los siguientes resultados y conclusiones que casi la mitad de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería es bueno, asimismo casi la mitad de los pacientes refiere que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente, es regular; por ultimo más de la mitad de los pacientes muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención es regular.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional:

Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, (10). En su estudio de investigación "Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública _ México, 2020". Objetivo: Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública _ México, 2020. Estudio fue descriptivo, transversal. Resultados: En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%).

Lenis V, Manrique A, (11). En su estudio titulado "Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla _ Colombia, 2020". Objetivo: determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia. Estudio descriptivo, transversal, cuantitativo; donde aplicaron el instrumento de medición CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería). Los datos fueron organizados en Excel y procesados en SPSS. Los resultados indicaron que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, lo cual indica

que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena.

González N, y Romero G, (12). En su investigación titulada "Las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería en emergencia _ México, 2020". Objetivo: evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción _ México, 2020. Estudio transversal analítico, en una muestra de 77 padres de pacientes hospitalizados en emergencia. Se utilizó el instrumento CARE-Q (Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería). Los resultados demostraron que la satisfacción de los padres fue buena (49%), concluyendo que la calidad de atención brindada por es buena; aunque, hay dimensiones por trabajar para alcanzar mejores resultados.

Olivetto A, Murillo M, Silva L, Lozoyo M, González S, (13). En su investigación "Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de emergencia, 2019". Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería que tiene el paciente en relación con el servicio de emergencia. Estudio cuantitativo, transversal, correlacional y de muestra 42 pacientes. Resultados: 92.2% de los pacientes se encontró satisfecho con los cuidados de enfermería recibidos, la amabilidad y la privacidad brindada fueron los ítems mejor puntuados.

Llano C, Hermida P, (14). En su investigación titulada sobre "Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020". Objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes relacionado con la

calidad, en la prestación de cuidados brindado por el personal de enfermería del Hospital General Enrique Garcés. Estudio descriptivo, transversal, se empleó el método de observación directa. Las conclusiones entre otras fueron de acuerdo a los resultados de la investigación realizada sobre la percepción de los pacientes que se encuentran internados en dicha unidad sobre la calidad es excelente, ya que los pacientes se sienten satisfechos, atendidos y agradecidos con el cuidado que les brindan. Además, refieren que las enfermeras son respetuosas en su trato, respetan su intimidad y sus decisiones, que son amables y claros al momento de comunicarse.

A nivel nacional:

Rodríguez L, (15). En su estudio de investigación titulado "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en los pacientes Hospitalizados en el servicio de emergencia de la Clínica Delgado _ Milaflores_Lima, 2021". Objetivo: Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia de la Clínica Delgado. Estudio de tipo cuantitativo, diseño metodológico, descriptivo, correlacional de corte transversal. La muestra será el 100% de los pacientes ingresados en el mes de enero del 2021 al servicio de emergencia. Obteniendo como resultado que la calidad que brindan es aceptable alcanzando los estándares fijados. Como resultado el grado de satisfacción del paciente fue aceptable con el 94% sobre la calidad de atención de enfermería.

Cueva K, (16). En su estudio titulado "Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de emergencia en un Hospital Público del Callao, 2020". Tuvo como objetivo principal: Determinar la calidad del cuidado enfermero en pacientes

hospitalizados en el servicio de emergencia en un hospital público del Callao, 2020. Estudio de tipo cuantitativo, básica, diseño no experimental, nivel descriptivo y de corte transversal. Resultados: Desde la percepción que tuvieron los pacientes hospitalizados del Servicio de emergencia sobre la calidad del cuidado, el 63% tienen una percepción como media, un 11% perciben como baja. Conclusión: Los pacientes del servicio de medicina obtuvieron una percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero donde manifestaron esta como media, a su vez un porcentaje menor lo perciben como baja.

Morales M, (17). En su estudio de investigación "Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre abril-junio del 2018". El objetivo fue determinar la percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de Enfermería en el área de Emergencia. La investigación fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Su población fue conformada por los usuarios de dicho servicio (120), concluyendo con una muestra de 54 participantes. Las actividades realizadas para obtener la información fueron encuestas consistente en el uso del cuestionario tipo escala de liker. Lo que le permitió obtener las conclusiones siguientes, entre otras, señalan que la mayor cantidad de los pacientes perciben la atención del profesional como medianamente favorable.

Reyes J, (18) .En su estudio de investigación "Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo, en diciembre del 2019 a marzo del 2020". Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente en el servicio

de emergencias. Estudio de tipo cuantitativo descriptivo, correlacional; de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron: el 56.4% de pacientes refieren una calidad regular de cuidado, seguido del 23.5% como calidad de cuidado bueno y por último el 20.1%, que refieren calidad de cuidado malo; en cuanto a la satisfacción del paciente, el 75.4% se manifiesta insatisfecho y el 24.6% como satisfecho.

Arnold A, (19). En su estudio titulado "Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista Huaral setiembre 2020". Objetivo: Identificar la Calidad de Atención que Brinda el Profesional de Enfermería en el Área de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral setiembre 2020. Estudio cuantitativo, utilizando métodos descriptivos mediante el corte transversal. Resultados: En cuanto a la calidad de atención de enfermería, se evidenció que el 33,5% señalan calidad de atención intermedia, seguido de la calidad de atención menor con 33,2% y mayor en un 33,2%.

A nivel local:

Robles M, (20) En tu investigación titulada "Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de Servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020". Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción hospitalizado en el Servicio de emergencia del Hospital "Víctor Ramos Guardia", Huaraz 2020. El estudio de tipo descriptivo, no experimental, prospectivo de corte transversal. Resultados: El 42.95% de las personas hospitalizados dieron una calificación regular a la calidad del cuidado enfermero mostrando un nivel medio de satisfacción y el 25% que asignó una calificación alta a la calidad del cuidado enfermero

mostraron un nivel alto de satisfacción.

Augusto O, (21). En su tesis de investigación "Calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2020". Objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2020. Estudio mixto, cuantitativo y cualitativo. Resultado: Se encontró una alta insatisfacción de los usuarios (69,3%) y el incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención evaluados. El mayor porcentaje de los trabajadores de salud tiene una percepción negativa en relación a la satisfacción que tienen los usuarios (75%) y la calidad de atención (60%).

2.2 Bases teóricas y conceptuales de la investigación

El avance de una carrera como doctrina nace en 1860 con el creador del Florence Nightingale, asimismo fundó el instituto pionero de la enfermera moderna que presentan una educación de calidad humana, técnica y la moralidad de las personas para comprometerse a contribuir, a la implementación de mejor estándar de calidad en la atención de salud (22).

Aquí tenemos la teoría de Watson, que nos dice que el cuidado es una arte, ciencia, ideal, ética y transiciones interpersonales para promover la armonía, en el cuerpo, alma y espíritu, el cuidado comienza cuando el profesional de enfermería ingresa al reino fenoménico de los demás. Además, Watson menciona que el cuidado de la enfermera promotora de salud se trata de brindar protección a través de una relación de apoyo y confianza entre la persona cuidada y el cuidador, por lo que se

entiende que cuidar incluye valores, voluntad y compromiso de cuidar; que el conocimiento y las acciones de cuidado previenen los problemas de salud en la vida de las personas (23).

Watson comenzó su carrera de enfermería en la Escuela de Enfermería Lewis Gale y completó su licenciatura en 1961. Continuó su educación y obtuvo una Licenciatura en Ciencias en Enfermería en 1964 en el Campus de Boulder, una Maestría en salud mental y psiquiatría en 1966 en el Campus de Ciencias de la Salud y un doctorado en psicología educativa y de asesoramiento en 1973 en Boulder Junior College. Watson cree que el estudio de las humanidades amplía la mente y aumenta la reflexión y el crecimiento personal, por lo que es pionera en la integración de las humanidades, las artes y las ciencias (24).

Watson ha estudiado cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo (25). Según Watson tenemos la meta paradigmática que son:

Salud: Definió como unidad y armonía en la mente cuerpo y el alma y está asociado con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado.

Persona: Considera a la persona como una unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza y refiere que la personalidad va unida a ideas, donde es libre de tomar decisiones.

Entorno: Nos dice que el papel de la enfermera es atender los entornos y que incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro).

Enfermería: Para Watson la enfermería consiste en conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión.

Asimismo, el cuidado es la esencia de la enfermería, que incluye acciones transpersonales para proteger, mejorar y preservar a la persona, ayudándola así a encontrar sentido a la enfermedad, al sufrimiento y a sobrevivir y ayudar al otro a superarse y autocuración. Escala en la medición del Cuidado Humano Transpersonal basado en la Teoría de Jean Watson”, el cual presentan 6 dimensiones (24).

Satisfacer las necesidades: El cuidado, es el trabajo profesional dirigido a la satisfacción de las necesidades de salud humana de un individuo, comunidad o población, además de inclusivo y holístico, ya que abarca diferentes capas de necesidades (25).

Habilidades, técnicas de la enfermera: Es compatible con el sistema de sistematización o el proceso de enfermería de acuerdo con la responsabilidad de la enfermera (25).

Relación enfermera-paciente: La comunicación responde a las necesidades del paciente y de la familia, también permite que el paciente conozca su estado de salud y esté informado sobre su estado. Para ello se necesita sensibilidad, apertura y altruismo, pero también coherencia, que proviene de la honestidad, la conciencia de la realidad y el apego a la verdad (26).

Autocuidado de la profesional: El cuidado profesional es la esencia de la Enfermería, e incluye acciones desarrolladas de mutuo acuerdo entre dos personas, el cuidador y la persona cuidada. La atención profesional es la atención desarrollada por expertos con conocimientos científicos en el campo de la medicina, equipados con las habilidades técnicas para ayudar a las personas, las familias y las comunidades a mejorar o restaurar su recuperación de la salud (26).

Aspectos espirituales del cuidado enfermero: En esencia la espiritualidad es un fenómeno trascendente íntimo e importante para desarrollar la recuperación de la calidad en los pacientes. Además, una fuerza, una motivación y en busca del significado de la vida. Esta es la razón por la cual la atención mental proporcionada por los expertos en enfermería debe ser un sentido de responsabilidad, respeto y dedicación a los pacientes, especialmente si el paciente murió (27).

Aspectos éticos del cuidado: La ética de enfermería estudia la justificación del comportamiento en el curso de una profesión, los principios que rigen estos comportamientos, motivos y valores (27).

Por lo tanto, al desarrollar este estudio de investigación de Avedis Donabedian analizó: la calidad de la atención, incluida la aplicación de la ciencia y la tecnología de la salud de una manera que maximiza sus beneficios para la salud sin aumentar los riesgos correspondientes. Por lo tanto, el nivel de calidad es el grado en que se espera que la atención brindada logre la igualdad más próspera entre riesgo y beneficio (28).

De igual manera, ha realizado muchos estudios sobre este tema y propuso que para evaluar la calidad se deben tener en cuenta 3 criterios: estructura, proceso o efecto que no es más que el éxito alcanzado al realizar el proceso, es el nivel de satisfacción (29). Cada uno de estos elementos forma parte de un eje que organiza las métricas, los lineamientos de evaluación propiamente dichos y los estándares de desempeño y medición.

Por Estructura: define como insumo específico y cuantificable de edificación, equipos, medicamento, suministros médicos, vehículo, gente, plata y sistema organización, todo ello es necesario, para ofrecer una atención de calidad adecuada (29).

Por Proceso: se entiende que actualmente se está haciendo todo lo posible para garantizar que los pacientes reciban los servicios adecuados. Se puede decir que el proceso de atención es el factor más importante para asegurar la calidad; suponiendo que se disponga de los requisitos mínimos de medicamentos, equipos, un protocolo de atención adecuado (29).

Por Resultado: suelen medirse mediante indicadores de mortalidad, morbilidad y discapacidad causada por la enfermedad. Factor cultural, vivienda con saneamientos básicos y agua potable, alimentación, entorno, genético y otros, son factores extrínsecos directamente relacionados con resultados plenos, calidad de vida y salud óptima. Así, el éxito del protocolo de atención adecuado no está ligado de manera explícita a la actuación de los profesionales y del personal médico (29).

Por lo tanto, la atención de enfermería es esencial para lograr la autonomía, para vincular el conocimiento sobre la mejora de la calidad de vida humana. Desarrollar acciones para evaluar la personalidad de cada persona, es un cuidado más cercano de las necesidades prácticas del usuario (30).

Las enfermeras brindan atención en el servicio de emergencia a los usuarios con patología que requieren atención inmediata por encontrarse en condiciones críticas o de riesgo vital, y pacientes con enfermedades terminales, en la cual la enfermera toma decisiones con base en el conocimiento científico considerando la ética profesional basada en el acto de cuidar sin descuidar el apoyo emocional que lo distingue de un profesional médico otros familiares (31).

El enfermero emergencia brinda atención en el área de emergencia a pacientes con condiciones médicas que requieren atención inmediata cuando se encuentran en estado crítico o de riesgo vital, y pacientes con incurables, en los cuales las enfermeras toman decisiones basadas en el conocimiento científico teniendo en cuenta la ética profesional del acto de cuidar, sin descuidar el apoyo emocional que lo distingue de los profesionales de otros sujetos, para que el paciente pueda expresar libremente sus miedos e inseguridades (32).

En consecuencia, el servicio de emergencia, debido el aumento de demanda de atención, lo hace más exigente que los servicios prestados, por lo que se genera un mayor desafío profesional para el paramédico de enfermería ya que le permite mantener registros e identidades, sin olvidar que la enfermería está en la naturaleza del cuidado.

III.METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo un variado y el diseño no experimental de corte transversal.

Cuantitativo: Es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. (33). Porque los datos serán procesados y representados numéricamente.

Descriptivo: Es descriptivo un variado, ya que se describe la variable de manera específica. Hernández R. menciona, que la investigación caracteriza un hecho o fenómeno, individuo o grupo, para establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación, se ubican en un nivel intermedio, en cuanto a la profundidad de los conocimientos (33).

No experimental de corte transversal: Según Hernández R. menciona, la investigación transversal refiere que la variable de estudio será medida una sola vez; esto implica describir el fenómeno o hecho tal como se da en la realidad; es decir, se obtendrá información en un tiempo y espacio determinados (33).

3.2 Población y muestra

Universo muestral: La población muestral estuvo conformada por un total de 102 adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

Unidad de Análisis: Cada adulto del servicio de emergencia del Hospital Víctor

Ramos Guardia Huaraz.

Criterios de inclusión

- Todos los adultos que acuden al servicio emergencia siendo de ambos sexos.
- Adultos mayores de 18 años que acuden por servicio de emergencia.
- Adultos que permanecen más de 6 z<horas en el servicio de emergencia.
- Adultos que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Adultos que presentan problema de comunicación que tiene trastorno mental.
- Adultos con déficit sensorial.

3.3 Definición y Operacionalización de variables

Calidad del Cuidado de Enfermería

Definición conceptual:

Es un conjunto de acciones ordenadas, organizadas, y evaluadas realizadas con el fin de garantizar seguridad, eficiente y eficaz, esta calidad cuidado de enfermería tiene que ver con el paso y el establecimiento de hábitos, conductas y cuidados que no sólo cuiden la salud de una persona de manera específica, sino que supongan el mantenimiento de un ambiente hospitalaria y saludable para todos sus integrantes (34).

Definición Operacional

Excelente (121-128)

Bueno (112-120)

Regular (96-111)

Malo (32-95)

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta.

El instrumento de recolección de datos que se utilizara fue el cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue “Comportamientos del Cuidado de Enfermería”, fue validado por 4 jueces expertos para otorgarle validez: 2 docentes del curso de investigación de Enfermería, “Jefa del departamento de Enfermería del Hospital Regional – Puno” y el “responsable de la oficina de gestión de Calidad”, el cual fue sometido a la prueba binomial obteniendo que las apreciaciones de los jueces expertos concuerden en un 0,98 que muestra que el instrumento es válido (34).

Posterior a ello, se realizó la prueba piloto; encuestando a 20 pacientes del “servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital II-I en Puno, para determinar la confiabilidad”, se calculó el Alfa de Cron Bach, esta evaluación arrojó una valoración de 0,96, concierne a que la semejanza de los ítems dentro del instrumento mide los iguales rasgos; alcanzando así la confiabilidad del instrumento que significa aprobado. (ANEX 01)

El instrumento está constituido por tres partes:

- La primera es la presentación donde se explica al responsable de la investigación, objetivo general la investigación, el respeto a la confidencialidad y agradecimiento.

- La segunda parte señala los datos generales el cual tiene 3 ítems: edad, género y grado de instrucción.
- La tercera parte son las instrucciones que deben tener en cuenta para desarrollar el cuestionario, habiendo un total de 32 ítems dividido en tres dimensiones:

1era dimensión “Cualidades del Hacer de Enfermería consta de 7 ítems”, 2da dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente consta de 8 ítems” y la 3era dimensión “Disposición para la Atención” con 13 ítems.

El instrumento estuvo elaborado en la modalidad escala tipo Likert, en donde se asigna un valor numérico con puntuación del 1 al 4: Nunca= 1, Algunas veces= 2, Casi siempre= 3, Siempre= 4. Este instrumento evalúa actitudes, comportamientos y predisposiciones particulares respecto a la función de Enfermería en Instituciones Hospitalarias. Posteriormente estas respuestas estuvieron categorizadas basándose en los puntajes propuestas por Likert, considerando la medición de: 1. Excelente, 2. Bueno, 3. Regular, 4. Malo. Para medir la Calidad del Cuidado de Enfermería, esta categoría incluye 32 ítems, teniendo el rango real de 32 a 128 puntos, al clasificar las respuestas se dispone de cuatro rangos los cuales son:

- Excelente 121 – 128 puntos
- Bueno 112 – 120 puntos
- Regular 96 – 111 puntos
- Malo 32 – 95 puntos

La encuesta tiene tres dimensiones:

La primera es “Cualidades del Hacer de Enfermería”, esta categoría incluye 7 ítems (1, 2, 6, 7, 8, 15 y 17), el rango real es de 7 – 28 puntos, se definen a continuación:

- Excelente 27 – 28 puntos
- Bueno 25 – 26 puntos
- Regular 20 – 24 puntos
- Malo 7 – 19 puntos

Dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente” con 8 ítems (4, 5, 9, 10, 11, 12, 14 y 19), el rango real es de 8 – 32 puntos, se definen a continuación:

- Excelente 30 – 32 puntos
- Bueno 27 – 29 puntos
- Regular 21 – 26 puntos
- Malo 8 – 19 punto

Dimensión Disposición para la Atención con 17 ítems (3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32), el rango real es de 17 – 68 puntos, se definen a continuación

- Excelente 65 – 68 puntos
- Bueno 58 – 64 puntos
- Regular 50 – 58 puntos
- Malo 17 – 49 punto

3.5 Plan de análisis

Procedimiento de la Recolección de datos:

- Se informó y se pidió el consentimiento de los adultos del Hospital Víctor Ramos Guardia, haciendo hincapié que los datos recolectados y resultados obtenidos mediante su participación son estrictamente confidenciales.
- Se realizó la coordinación con el encargado del Hospital Víctor Ramos Guardia de acuerdo al tiempo que dispone para el día, hora y la fecha para poder realizar dicho cuestionario
- Se realizó la aplicación de los instrumentos a cada adulto participante.
- Los instrumentos que se aplicó fueron en un tiempo determinado de 20 minutos, las respuestas fueron marcadas de manera personal y directa por cada adulto.

Después de la aplicación del cuestionario, se adquirió los datos necesarios, para posteriormente ser procesados y organizados en tablas estadísticas según la variable de estudio. Además, se calculó frecuencias y la distribución porcentual infrecuencias absolutas y relativas. Una vez tabulados los datos, fueron procesados, analizados, interpretados y discutidos, abarcando la información recolectada en las bases teóricas del estudio de investigación. Posteriormente, se procedió a la redacción del informe final de la tesis de investigación.

El procesamiento y el análisis de los datos se realizarán mediante el uso del paquete estadístico SPSS, versión 25.0 y Excel 2016, que fue seleccionado de acuerdo con el total de la muestra; de la misma forma, se elaborará la base de datos con las respuestas consignadas en el cuestionario.

3.6 Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
Calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022	¿Cuál es la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022?	Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería. • Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente. • Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, según la dimensión Disposición para la Atención 	Calidad del cuidado de enfermería.	<p>Tipo: Cuantitativo, descriptivo un variado</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Muestra: 102 adultos.</p> <p>Técnicas: Entrevista Observación</p>

3.7 Principios éticos

Durante la aplicación de los instrumentos se respetó y se cumplió los principios éticos basados en el Código de Ética para la Investigación Versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037- 2021-ULADECH católica (35)

Protección a las personas: Durante la ejecución de la investigación, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Libre participación y derecho a estar informado: La persona que participo y acepto brindar su información en la investigación, respetando los derechos a estar informado sobre el propósito de la investigación (Anexo 4).

Beneficencia y no maleficencia: La investigación delimito beneficios directos hacia los adolescentes en su calidad de vida y su desarrollo humano, los resultados de la investigación contribuyeron a la línea de investigación que busca precisamente esos aspectos; así mismo en el desarrollo de la investigación no se causarán daños ni agravios morales a los participantes.

Justicia: En el trabajo investigación los resultados de la investigación se difundieron en el escenario de estudio, además que se delimitaron los sesgos para evitar cometerlos.

Integridad científica: En el trabajo de investigación se propuso una integridad científica al estar elaborado en función a las normas deontológicas de la profesión de Enfermería.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados:

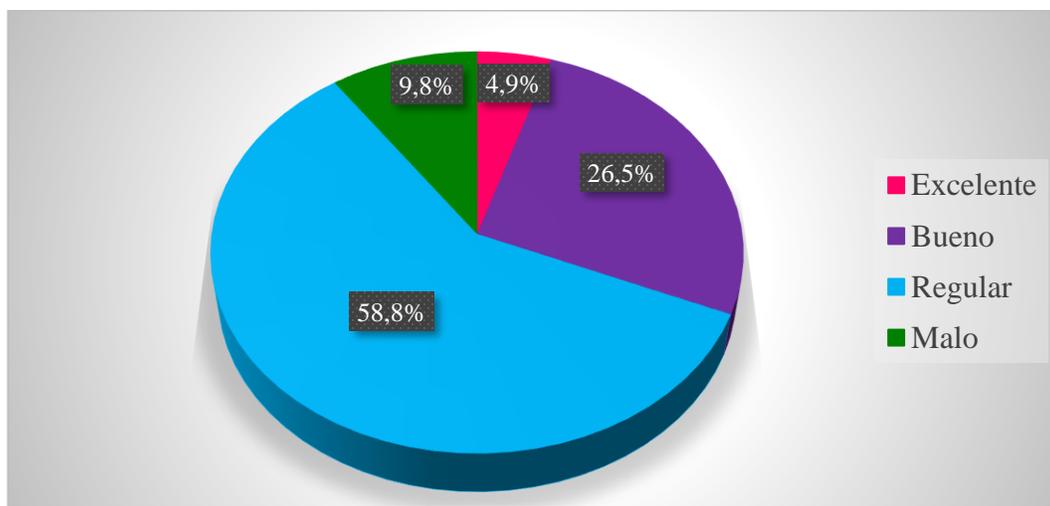
Tabla 1 La Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022

Calidad del cuidado	N	%
Excelente	5	4,9
Bueno	27	26,5
Regular	60	58,8
Malo	10	9,8
Total	102	100,00

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

GRÁFICOS DE LA TABLA 1

LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ, 2022



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

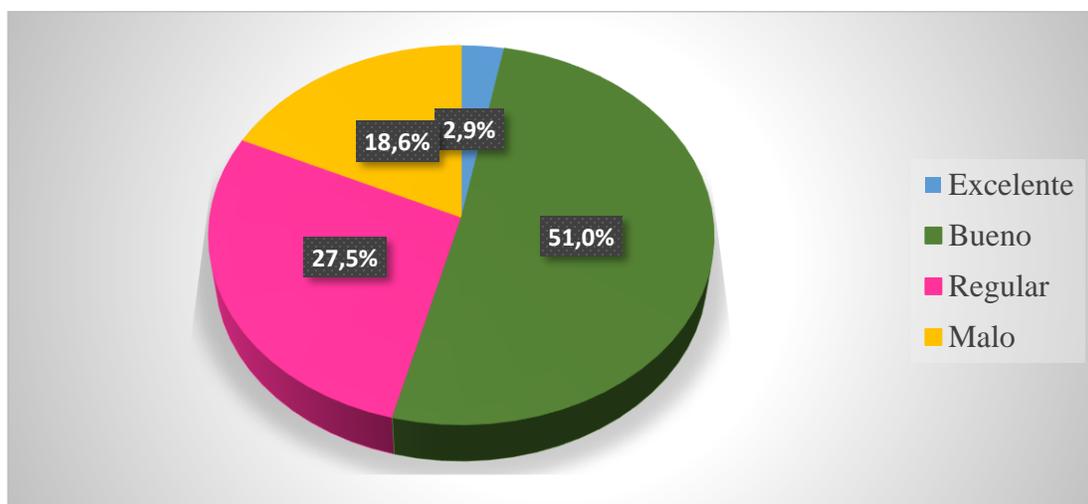
Tabla 2 La Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería

Calidad del cuidado	N	%
Excelente	3	2,9
Bueno	52	51,0
Regular	28	27,5
Malo	19	18,6
Total	102	100,00

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

GRÁFICO DE LA TABLA 2

LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA.



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

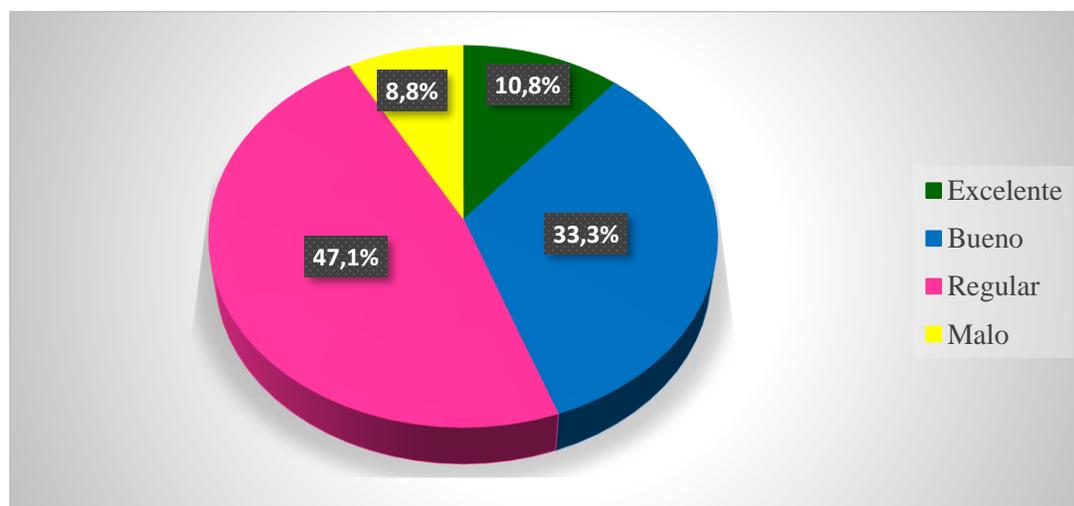
Tabla 3 La Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente

Calidad del cuidado	N	%
Excelente	11	10,8
Bueno	34	33,3
Regular	48	47,1
Malo	9	8,8
Total	102	100,00

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

GRÁFICO DE LA TABLA 3

LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

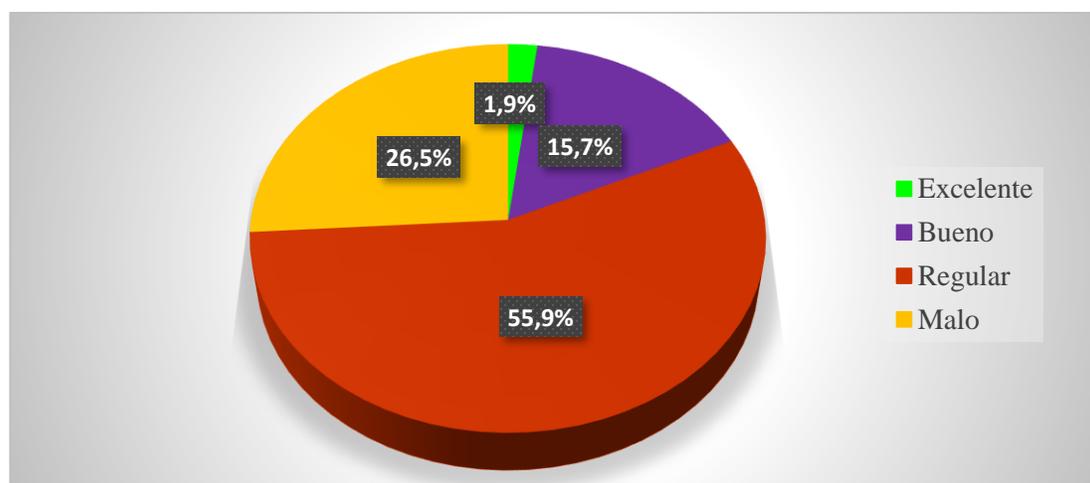
Tabla 4 La Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Disposición para la Atención

Calidad del cuidado	N	%
Excelente	2	1,9
Bueno	16	15,7
Regular	57	55,9
Malo	27	26,5
Total	102	100,00

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

GRÁFICO DE LA TABLA 4

LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN.



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022.

4.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Se muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, del 100% (102), el 58.8% (60) es regular, el 26.5% (27) bueno, el 9.8% (10) malo y el 4.9% (5) es excelente.

Más de la mitad de los pacientes del servicio de emergencia manifiestan que la calidad del cuidado de enfermería es regular, se evidencia que aún se está logrando mejoras en la atención holística ya sea un trato humano, efectivo, cordial y amable a través de un proceso que se entrega continuamente al paciente. Como resultado, puede afectar la imagen del profesional de enfermería y la salud del paciente, dificultando su recuperación.

Los resultados encontrados se asemejan con la investigación encontrada por Véliz C (36). En su trabajo titulado: "Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018". Donde concluye que la Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, del 100% (60), el 75% (45) es regular, el 18.3% (11) bueno, el 5% (3) malo y el 1.7% (1) es excelente.

Así mismo existe otro estudio similar con el estudio realizado por Morocco E, (37). En su tesis titulado: "Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto en servicio de emergencia, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, 2018". Teniendo como resultado que la Calidad del Cuidado que brinda el profesional de Enfermería, el 78% es regular y el 74% es bueno.

Sin embargo, este estudio difiere en la investigación realizado por Pizarro D. (38), en su investigación: "Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional sede san Borja, octubre – noviembre, 2018". Los resultados obtenidos muestran que la Calidad del Cuidado de la Enfermera es buena al 62%, el 37% regular y el 1% mala.

Según lo expuesto, se concluye que estos resultados encontrados por Véliz C y Morocco E, (39). son parecidos al presente estudio, demostrando mediante un porcentaje considerable que la Calidad del Cuidado de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz es regular; esto se debe a que los pacientes reconocen y valoran que el profesional de enfermería les brinde un cuidado integral y oportuno, pero aun así es necesario esperar que ese cuidado sea humano, el trato eficaz, cordial y amable puede ser perjudicial para la recuperación del paciente y la imagen del profesional de enfermería

En este sentido, los importantes aportes de Jean Watson, (39). Muestran que el cuidado es el eje principal de la Enfermería, ligado a su interacción con el medio ambiente, donde el hombre elige, decide por sí mismo, actúa y debe actuar de acuerdo con ciertas normas, ejercer profesiones competentes, adecuadas y comprometidas, con el fin de lograr y poder brindar cuidados de calidad

Sin embargo, los resultados encontrados por Pizarro D, (40). difiere al presente estudio, señalando que la Calidad del Cuidado del profesional de Enfermería en dicho estudio es bueno, esto se explica por el hecho de que los pacientes aprecian el trabajo y las diversas intervenciones realizadas por el profesional de enfermería, además de brindar

un cuidado adecuado, de forma personalizada, eficiente, continua y humana; también apuntan que la calidad de la atención de enfermería es el principal recurso y pivote insustituible del cuidado de la salud, ya que es el profesional de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente, durante los procedimientos y la evaluación permanente del proceso de enfermería

En este sentido también el colegio de enfermeros del Perú, (40). Mencionó que la enfermería se preocupa por la función de preservar, promover, restablecer y restaurar el estado de salud del paciente y culmina cuando el paciente es completamente independiente, y además requiere de especialistas para que los cuidadores deban reflexionar constantemente sobre los valores, actitudes y normas que guía al Bien. Asimismo, el Código de Ética y Deontología del Perú aborda la importancia del profesional de enfermería en el cuidado que brinda, el cual debe velar por la individualidad de todos, pues no todos somos iguales y tenemos características diferentes.

De estos resultados podemos decir, 58.8% que existe un alto porcentaje la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz de manera regular que se está brindando a los adultos del hospital , aplicando diversas estrategias establecidas de dicho hospital, basado al mejoramiento de la salud, que ha permitido que los adultos de dicha hospital puedan mantener un control sanitario en el calidad prestadas por el personal de salud, interactuando una buena comunicación y facilitando al personal de salud poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación. Así mismo se determina a

través de los resultados 4.9% c de los adultos no se encuentran excelente con la prestación de servicio que brinda el personal de salud, siendo el punto principal para el personal de salud con el objetivo mejorar la atención de manera adecuada, brindando una atención de buena calidad.

Del mismo modo la calidad del cuidado de enfermería, es una tarea de una dimensión que trasciende el hecho de transmitir información, y se relaciona con las acciones para lograr su participación activa de cada adulto del Hospital Víctor Ramos Guardia, estableciendo su propósito hacia donde deben dirigirse las acciones. La participación implica responsabilidad, y capacidad de organización, utilizando técnicas educativas e instrumentos y medios que permitan al profesional de la salud, comunicarse con los pacientes y lograr su participación, lo cual propicia la toma de conciencia.

Tabla 2

El resultado muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería. Del 100% (102), el 51,0% (52) es bueno, el 27,5% (28) regular, el 18,6% (19) malo y el 2,9% (3) es excelente.

La mitad de los pacientes muestran que la “Calidad del Cuidado de Enfermería” según dicha dimensión es buena, está claro que constantemente está mejorando las personalidades y los valores que definen a los profesionales de enfermería, genera confianza, muestra respeto por sus creencias y tratan con amabilidad.

Los resultados se asemejan a la investigación realizado por Alván G y Quiroz L,(41). En su estudio: "Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020". Los siguientes resultados, que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión "Cualidades del Hacer de Enfermería", el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular.

Así mismo otros estudios obtenidos difiere por Véliz C, (36) .En su tesis: "Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018". Se concluye que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión "Cualidades del Hacer de Enfermería", del 100% (60), el 45% (27) es regular, el 28.3% (17) excelente, 25% (15) bueno y el 1.7% (1) es malo.

Como también hay otro estudio realizado por Morocco E, (37). En su investigación: "Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto en servicio de emergencia, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, 2018". Llego a la siguiente conclusión, que priorizar al ser cuidado respecto a la empatía, amabilidad y respeto, como regular en un 58% y 70% bueno, "corresponden a la dimensión: Cualidades del Hacer de Enfermería".

Cuando se menciona las Cualidades del profesional de Enfermería se refiere a sus conocimientos, su desempeño en el trabajo como profesional y el liderazgo que ejercen como profesional de enfermería, estas cualidades se evalúan a partir de conocimientos y habilidades especializadas, trabajo en equipo e investigación para el perfeccionamiento del cuidado. Los profesionales de enfermería deben poder cuidar a todos,

independientemente de su condición; este cuidado debe garantizar la salud y seguridad de la persona, manteniendo su bienestar, tal como lo define la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social y no sólo la ausencia de enfermedad, (42).

Según lo expuesto, se concluye que estos resultados encontrados por Alván G y Quiroz L, (40). tienen semejanza con los resultados del presente estudio, debido a que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión "Cualidades del Hacer de Enfermería" es bueno, porque el paciente evidencia que el profesional de Enfermería prioriza su cuidado, manifiesta respeto por sus creencias y valores, le genera confianza también se refiere al acto de una relación interpersonal y desempeño óptimo del profesional de enfermería, en las características que describen a una Enfermera solidaria, que cumple con éxito su trabajo con sencillez, humildad y alegría, demostrando bondad en el cuidado prestado, cumpliendo con su compromiso profesional, siguiendo las indicaciones de tratamiento, apoyo y demostración de capacidad de liderazgo frente al grupo de trabajo .

Teniendo esto en cuenta, el Código de Ética y Deontología del Perú establece que las enfermeras debemos brindarle al paciente un trato amable y acogedor para que sienta palpable el cuidado que le tenemos, es decir, tener un trato directo, también debemos recordar que trabajamos con personas y las tratamos como nos gustaría ser tratados.

Sin embargo, los resultados encontrados por Véliz C y Mococco E, (43). Difiere al presente estudio, demostrando que la "Calidad de Cuidado de Enfermería" según dicha dimensión es regular, lo cual se evidencia que aún está en proceso de mejora, el

profesional de enfermería crea siempre un sentimiento de bienestar, confianza, seguridad, al respetar sus creencias, valores y tratar con cuidado al paciente, creando así una relación respetuosa. Esto puede significar que la falta de confianza y simpatía genera rechazo hacia el profesional de enfermería, aparentemente ajeno a su entorno y realidad, crea distancia, impide que el paciente se exprese, revele sus sentimientos, preocupaciones, dificultades y dudas.

Ante ello Ida O, (43). refiere que el papel de la enfermera es expresar la necesidad inmediata de ayuda de un paciente y responder a esa necesidad, de la misma manera que un profesional de enfermería debe acompañar a un paciente para aliviar el malestar de su salud física o mental, en relación con sus valores, voluntad y intervención eficaz y oportuna.

Al realizar la encuesta y proceder con el análisis del estudio los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería respaldan por un porcentaje que refleja que el calidad del cuidado de enfermería en pacientes adultos es buena, este resultado se ve reflejado por que el personal de salud enfermera del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, brindan apoyo a quienes lo necesitan también los enfermeros que laboran son tratables y empáticos con los usuarios, al respetar las costumbres y tradiciones de dicha población que vienen las personas , entonces como resultado final con respecto al calidad del cuidado de enfermería si es bueno.

De estos resultados podemos decir que la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_

Huaraz, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería es el 51,0% es bueno, eso quiere decir que si están cumpliendo los enfermeros con la calidad de atención de cuidados a los pacientes pero el 2,9% es excelente, eso quiere decir que falta mejorar en algunos aspectos no están cumpliendo el cien por ciento en la calidad de cuidado en los pacientes .

Tabla 3

Los resultados obtenidos en la actual tabla muestran que la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente, que del 100% (102), el 47.1% (48) es regular, el 33.3% (34) bueno, el 10.8% (11) excelente y el 8.8% (9) es malo.

Menos de la mitad de los pacientes refieren que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera(o) – Paciente” es regular, esto se debe que los pacientes no valoran la labor que realiza el profesional de Enfermería.

Esta investigación se asemeja con el estudio realizado por Véliz C, (36). En su tesis: “Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018”. Concluye que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera(o) – Paciente”, del 100% (60), el 73.3% (44) es regular, el 21.7% (13) bueno.

Así mismo es similar al estudio realizado por Matencio D ,(44). En su investigación: “Calidad del cuidado de enfermería y apoyo en la satisfacción espiritual al paciente hospitalizado en Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro, 2019”. Concluyó que el 54% manifestó que la comunicación que brinda el profesional de Enfermería es regular, porque no les facilita el diálogo.

Por último, estos resultados difieren con los resultados obtenidos por Aliga M. y Cuyutupa Y. (45), en su tesis: “Percepción del paciente sobre el cuidado Humanizado del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión, 2018”. Obteniendo el siguiente resultado, en la dimensión: “Apertura a la comunicación Enfermera – Paciente”, es mala en un 73%, debido a que no dedican tiempo a sus inquietudes, no responden con un lenguaje claro, sencillo y muestran amabilidad y tampoco brinda confianza.

Cuando se menciona la dimensión “Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente”, se refiere a la conducta profesional de enfermería para brindar información veraz y pertinente a los pacientes, respecto a los ingresos, estado de salud y evolución del paciente, para responder dudas y explicar el procedimiento que se lleva a cabo; pero en este estudio, en ese sentido, se trata de regular la calidad del cuidado de enfermería (46).

La comunicación con calidad en el cuidado de enfermería corresponde a la capacidad del enfermero que brinda cuidados con calidez, humanismo e inspirar seguridad y empatía en los pacientes. Estar cerca de él para apoyarlo y guiarlo en el manejo de su enfermedad, permitiéndole compartir sus experiencias, opiniones y

sentimientos, haciéndole sentir que todo lo que siente y su desempeño son importantes, (47). La comunicación y las relaciones interpersonales entre enfermeras y pacientes son componentes del cuidado de enfermería. Al interactuar con los clientes, las familias y las comunidades, las enfermeras marcan su presencia profesional demostrando un cuidado dialogado, (48).

La integración de la comunicación y el cuidado a través del cuidado expresivo ya que es cognitivo-emocional y estimulante, permite al paciente luchar y utilizar sus sentidos a través de la relación persona a persona y su lenguaje hablado y no verbal. La administración gestual y verbal permite a las enfermeras analizar e interpretar mensajes para establecer soluciones de tratamiento para las necesidades afectadas, (49).

Según lo expuesto, se concluye que estos resultados encontrados por Véliz C, y Matencio D. Son semejantes al presente estudio, demostrando mediante un porcentaje considerable que la "Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente" es regular, esto se debe a que los pacientes aprecian el trabajo de las enfermeras. Sin embargo, las mejoras aún están en progreso donde las enfermeras se toman el tiempo para comunicarse, escuchar activamente y brindar información relevante, lo que puede afectar la atención brindada y lleva a que el paciente sienta desconfianza y miedo y afectará la motivación, ya que la comunicación es necesaria para conocer su estado de salud. y las necesidades del paciente.

En este sentido Naranjo I ,(47). Establece que la enfermera debe saber mantener una adecuada comunicación con el paciente, donde exista empatía, amabilidad y

amabilidad, pues el objetivo debe ser establecer una relación de confianza, armonía y afectividad.

Sin embargo, los resultados encontrados por Aliga M, Cuyutupa Y, (50). Difiere al presente estudio, indicando que la "Calidad del Cuidado de Enfermería", según dicha dimensión es mala, "lo cual indica que el profesional de enfermería tiene una interacción deficiente con el paciente", cuando se olvida que la confianza comienza con el diálogo, iniciar una conversación con el paciente demuestra interés por esa persona, al respecto Gonzales O. Dice que el apoyo que el paciente observa durante el proceso de interacción del cuidado con los profesionales de enfermería deben realizarse a través de la cordialidad y trato amable, un ambiente tranquilo, gratificante, que se manifiesta también en una sensación de bienestar para el paciente, permitiéndole recibir una buena atención.

En estos resultados en la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Apertura a la comunicación enfermero y Paciente, es de 47.1% es regular, eso quiere decir que si hay comunicación enfermera entre paciente pero el 8.8% los pacientes del Hospital dicen que es malo eso nos quiere decir nos falta mejorar no estamos brindando la calidad de cuidado el cien por ciento , deberíamos dar confianza al paciente para que se siente bien .

En conclusión, nos manifiestan los adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia que, si están cumpliendo sus servicios los enfermeros que están brindando con calidad de cuidado, según la dimensión es regular, por esa razón deberíamos valorar cada día el trabajo que realiza el profesional de salud.

Tabla 4

El resultado obtenido muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Disposición para la Atención, que del 100% (102), el 55.9% (57) es regular, el 26.5% (27) malo, el 15.7% (16) bueno y el 1.9% (2) es excelente.

Más de la mitad de los pacientes muestran que “la Calidad del Cuidado de Enfermería”, según la dimensión indicada es regular, como lo demuestra el hecho de que siempre está haciendo mejoras para responder rápidamente a sus llamadas, mostrando interés en brindar comodidad durante su estadía en el hospital y dedicar tiempo a cuidarlos. Esto puede generar una brecha entre el profesional de enfermería y el paciente.

Estos resultados se asemejan al estudio realizado por Véliz C, (36). En su tesis: “Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018”. Se observa la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión “Disposición para la Atención”, que del 100% (60), el 56.7% (34) es regular, el 36.7% (22) bueno, el 3.3% (2) excelente y el 3.3% (2) es malo.

Así mismo hay otro estudio similar por Matencio D. (44), en su estudio: “Calidad del cuidado de enfermería y apoyo en la satisfacción espiritual al paciente hospitalizado en Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro, 2019”. Concluyendo que el 47%, manifestó que la Disposición del profesional de Enfermería era regular, porque no eran muy atendidas sus necesidades básicas en su entorno.

Otro estudio asemeja los resultados encontrados por Pizarro D ,(38). En su tesis: “Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional sede san Borja, octubre – noviembre, 2018”. Concluyó que encuentran como la mejor puntuación con 71% regular, porque les brinda un trato digno, el cuidado que ofrece es individualizado para cada paciente.

Por último, estos estudios difieren con el estudio realizado por Aliaga M. y Cuyutupa Y, (45). En su estudio: “Percepción del paciente sobre el cuidado Humanizado del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión, 2018”. Halló que la disposición para la atención es mala con 81% donde se refieren que el profesional de Enfermería no tenía paciencia, no mostraban interés por sus dolencias que manifestaban.

Desde la perspectiva del paciente, se evalúa la calidad de la atención de enfermería. Esto proporciona información que beneficia a la organización de servicios, a los proveedores de servicios directos y al propio paciente (51). Además, la enfermería se trata de brindar un ambiente general de confort y atención al bienestar, así como tranquilidad física y mental (52).

Así, la disposición de atención es la intención de actuar de una determinada manera o de aceptar algún tipo de información. Este término está relacionado con el concepto de atención o apoyo que se pueda necesitar en una situación dada. La disposición puede ser causada por influencias externas o por su propia iniciativa (53).

Según lo expuesto, se concluye que estos resultados encontrados por Véliz C., Matencio D. y Pizarro D, (44). Son similares al presente estudio, debido a que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión "Disposición para la Atención" es regular, esto demuestra que aún están por mejorar, el profesional de enfermería le pregunta al paciente, cómo está su estado, cómo se siente, si está al tanto de las necesidades básicas del mismo. Esto puede generar un distanciamiento entre la Enfermera y el Paciente debido a las necesidades del paciente hospitalizado a cargo del turno y las diferentes actividades administrativas que tiene que realizar como: manejo de medicamentos, ingresos, costos, apuntes de Enfermería, entre otros.

Sin embargo los resultados encontrados por Aliga M. y Cuyutupa Y, (39). Difiere al presente estudio, indicando que la "Calidad del Cuidado de Enfermería", según dicha dimensión es mala, lo cual indica que el profesional de enfermería no asiste ni satisface las necesidades básicas, físicas y psicológicas del paciente, además que ha olvidado que la Disposición para la Atención, es la capacidad de identificar las necesidades de un paciente, por ejemplo, ser consciente de su estado de ánimo, enfermedad, voluntad de escucharlo, responder rápida y eficientemente a las llamadas de los pacientes. Los actos de cuidado incluidos en este aspecto nos muestran que el profesional de enfermería está atento al descubrimiento del momento del cuidado, según Jean Watson, se refiere a todas las experiencias humanas diversas donde el paciente puede expresar sus sentimientos, sus sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, así como el autoconocimiento.

Asimismo, estos enfoques se basan en el Código Ética y Deontología de enfermería del Perú, (40). Que establece que el profesional de enfermería no solo debe enfocarse en el cuidado, sino que también debe estar capacitado para brindar información, informar a los pacientes sobre su estado de salud y tratamientos previos a su aplicación; También deberá comunicarse de manera regular, clara y oportuna para ser entendido en caso de una acción para la cual se requiera su consentimiento .

En este resultado obtenido de la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Disposición para la Atención, es el 55.9% es regular, eso quiere decir que los enfermeros si están pendiente con la calidad de atención a los pacientes en los llamadas pero el 11.9% es excelente eso nos quiere decir que poco a poco si vamos a mejorar con la ayuda del personal de salud con sus calidad del cuidado de enfermera que van a brindar a los pacientes.

En conclusión es necesario saber lo que está pasando entre competencias de las enfermeras por que más de la mitad de los pacientes adultos muestran “la Calidad del Cuidado de Enfermería”, como la dimensión es regular eso quiere decir en la propuesta de mejora es como lo demuestra el hecho de que siempre está haciendo mejoras para responder rápidamente a los pacientes, mostrando interés en brindar comodidad durante su estadía en el hospital y dedicar tiempo y calidad a cada uno de los pacientes.

V. CONCLUSIONES

- Mas de la mitad de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería es regular con tendencia a bueno, esto se debe que los pacientes reconocen que el profesional de Enfermería les brinda una atención integral y oportuna, sin embargo, aún falta proyectar que esta atención sea, humanizada, eficiente, trato cordial y amable, lo cual podría afectar la recuperación del paciente y la imagen del profesional de Enfermería. La calidad de atención es regular, falta de mejora una buena atención en las enfermeras.
- La mitad de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería es bueno, esto demuestra que aún se encuentra en un proceso de mejora donde el profesional de enfermería debe crear un sentimiento de bienestar, confianza, seguridad, preocupación, respeto por sus creencias y costumbres, además aplicar los cuidados en voz pausada. La calidad de atención es buena que el profesional de enfermería debe de dar confianza y respetar sus creencias y costumbres del paciente de dónde vienen para haci mejorar cien por ciento.
- Menos de la mitad de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, refiere que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente, es regular con tendencia a bueno, esto se debe a que el paciente aprecia el trabajo de la

enfermera. Sin embargo, aún no dedican el tiempo necesario para dialogar, escuchar activamente y no brindan información oportuna que pueda afectar el proceso de recuperación, provocando que el paciente sienta duda, miedo, por ende, afecte el estado de ánimo, pues la clave para conocer el estado de la salud y las necesidades del paciente es la comunicación. La calidad de atención de enfermera es regular eso quiere decir que si estamos cumpliendo con el cuidado de atención a los pacientes.

- Más de la mitad de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención es regular, esto demuestra que está en proceso de mejora, el personal de enfermería siempre muestra disposición para dar un cuidado integral al paciente, preguntando cómo está, cómo se siente, atento a sus necesidades básicas. y por lo general responde a las llamadas con prontitud. En la calidad de cuidado de enfermería es regular eso quiere decir que si estamos mejorando en calidad de atención.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- Se sugiere a las autoridades superiores del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, gestionar las mejoras de la infraestructura, equipamiento y personal capacitado del Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia para garantizar la calidad del cuidado enfermero a los adultos.
- A la Jefatura de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia elabore planes o puedan organizar talleres donde puedan reformar y mejorar las habilidades del potencial humano relacionado con la idea de la calidad de cuidado de enfermería, y capaz de cubrir las necesidades básicas que necesitan los pacientes, de comprender distintas expresiones a través de las emociones y respetar los valores e ideologías culturales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Delgado A., Álvarez R., Aliaga G. Calidad Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista mexicana de Enfermería cardiológica. 2021; (2): 58–65
2. Enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencia de Salud (Perú), 2020; 22(4)
3. Escobar B., Henríquez P., El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. Acta Bioet. 2020. [consultado Mayo 2021]; 24(1): 39-46. Disponible en: Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v24n1/1726-569X-abioeth-24-01-00039>
4. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS. 2021; (14):1-9. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244860942020000200
5. Gonzales N., y Col. Las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2021 [Citado el 28 de julio de 2020].
6. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro [Tesis maestría] Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2021 [acceso el 29 de julio de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS115.pdf>

7. Regis LFLV., Porto IS. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situação es de (in) satisfação no trabalho. Rev Esc Enferm USP. 2020;45(2):334-41.
8. Tannure MC., Pinheiro AM., Sistematização da assistência de enfermagem. 2nd.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2019. Atoche R. Calidad de atención de enfermería según la percepción del paciente internado en el HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” HUARAZ, 2019.[Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud]. Universidad Nacional“Santiago Antúnez De Mayolo”, Huaraz, 2020.
9. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública _ México, 2020. SANUS. [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 19 de marzo de 2022];(14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
10. Lenis V., Manrique A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla _ Colombia, 2020;15(3): 413-425. DOI: 10.5294/aqui.2020.15.3.9
11. González N., Romero G. Las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente hospitalizado en emergencia _ México,2020. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Citado el 28 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim2017/eim173d>

12. Olivetto A., Murillo M., Silva L., Lozoyo M., González S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. Médica. [Revista virtual]. 2019 [Fecha de acceso: 16 de febrero del 2020] 14(40): 73-80. Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707/1595>
13. Llano C., Hermida P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. [Internet]. Quito-Ecuador, 2020. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>
14. Rodríguez L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en los pacientes Hospitalizados en el servicio de emergencia de la Clínica Delgado _ Milaflores_Lima, 2021. [Trabajo académico para optar título de especialista en Enfermería Oncológica]. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, 2021. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5131/T061_70444772_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Cueva K. Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de emergencia en un Hospital Público del Callao, 2020. {Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Enfermería}. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú, 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54286/Cueva_HKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Morales M. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional

- de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. [Tesis en Internet]. Chíncha – Ica: Universidad autónoma de Ica, 2015. Disponible en: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bandos/autónomas_diga/14
- 17.** Morales E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. [Tesis en Internet]. Chíncha – Ica: Universidad autónoma de Ica, 2015. Disponible en: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bandos/autónomas_diga/14
- 18.** Arnold A. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista Huaral setiembre 2020. [Trabajo académico para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. 2021. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4784/T061_4_6534638_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 19.** Robles M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las hospitalizado en el Servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020. [Trabajo Académico presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Cuidados de emergencia]. Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado, Lima. 2021. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 20.** Augusto O. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2020. [Tesis para optar el grado académico

de maestro en gerencia de servicios de salud]. Universidad San Martín de Porres, Lima. 2021.

21. Amaro M. Historia Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev. Cubana Enfermer v.20 n.3 Ciudad de la Habana sep.-dic. 2017.
22. Watson J. Nursing Human science and Human Care: A Theory of Nursing. New York: National League of Nursing, 1988.p. 158
23. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Acta paul. Enferm. 2007;20(4): 499-503.
24. Nascimento K., Lorezini A. Comprender las dimensiones de los cuidados intensivos: La teoría del cuidado transpersonal y complejo. Rev Latino-am Enfermagem. 2018; 17(2):0-0.
25. Alba A., Fajardo G., Tixtha E., Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria. Enfermería Neurológica. 2012; 11(3): 138-141p.
26. Collado R. Cuidado espiritual, labor del profesional de enfermería. Revista 360. 2010; 5 (1): 1-3.
27. Donabedian A. Prioridades para el Progreso de la Evaluación y Monitoreo de la Calidad de la Atención. Salud Pública de México. México: Volumen 35, Número 1. Enero – Febrero 1993.
28. Berné C., Múgica J., Yagüe M. La Gestión Estratégica y los Conceptos de Calidad Percibida, Satisfacción del Cliente y Lealtad”, 1996, Economía Industrial, nº 307, enero-febrero, pág. 63-74.
29. Ocupacional Health S.A.C. [Citado 11 agosto 2017] Disponible en URL:

<http://ma.com.pe/cuales-son-las-enfermedades-mascomunes-enlos-adultos-jovenes>.

30. IBAMEUE. Perfil de enfermería en urgencias y emergencias. [Internet] 2019. [Citado 20 de noviembre 2017]. Disponibilidad en: <http://ibameue.blogspot.pe/2007/07/perfil-profesional-ultima-version.html>
31. Dávalos C. Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017. [Tesis]. Lima-Perú: Universidad Ricardo palma; 2017. Disponible en: [file:///C:/Users/delis/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunications_apps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/103/CarlosDávalos_2017_pdf\[1469\].pdf](file:///C:/Users/delis/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunications_apps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/103/CarlosDávalos_2017_pdf[1469].pdf)
32. Hernández R. Metodología de la investigación. 6ta edición, interamericana editores. México.2014; 6(6):137-141.
33. Edén S. Los Diferentes Tipos de Reconocimiento Laboral. España, 2019. [Internet]. [Citado el 13 de Mayo 2020]. Disponible en: <https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-reconocimiento-laboral>
34. González O. Comportamientos del Cuidado de Enfermería, fue validado por 4 jueces expertos para otorgarle validez: 2 docentes del curso de investigación de Enfermería, “Jefa del departamento de Enfermería del Hospital Regional – Puno. 2015.
35. Consejo Universitario de la ULADECH Católica. Código de ética para la investigación - Versión 004 [Internet]. Chimbote; 2021 [Citado 12 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/uladech>

36. Véliz C. Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018. [Tesis Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Universidad Ricardo Palma. Lima_Perú, 2019. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3443/SF_T030_48125656
37. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto en servicio de emergencia, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, 2018.
38. Pizarro D. Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional sede san Borja, octubre – noviembre” [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
39. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Revista Cubana de Enfermería. Vol. 31(3), 2015. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/13>
40. Carruitero B., Celi R., Reyes M. Código de Ética y Deontología de Enfermería del Perú. 2019. Disponible en: https://www.cepjunin.org/wp-content/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf
41. Alván G., Quiroz L. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio e Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. [Para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Universidad Científica del Perú, Iquitos_Perú, 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/>

42. Organización Mundial de la Salud (OMS). ¿Cómo define la OMS la salud?. Ginebra: OMS; 1948. [cited 2017 Marzo 8]. Available from: <http://www.who.int/suggestions/faq/es/thh>
43. Ida O. El Cuidado. Lunes, 11 de Junio de 2012. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/ida-jean-orlando.html#:~:text=Orlando%20consideraba%20que%20la%20funci%C3%B3n,un%20paciente%20y%20las%20satisface>
44. Matencio D. Calidad del cuidado de enfermería y apoyo en la satisfacción espiritual al paciente hospitalizado en Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada San Juan Bautista. Ica, 2019.
45. Aliga M., Cuyutupa Y. Percepción del paciente sobre el cuidado Humanizado del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Roosevelt. Huancayo, 2018.
46. Souza L., Padilha M. A comunicación y proceso de trabajo en enfermería. Texto Contexto Enferm. 2017 jan-abr; 30.
47. Naranjo I. La comunicación con los pacientes. Revista Investigación y Educación en Enfermería. [Acceso diciembre 11 de 2012] 24(1): 94-96. Disponible en Internet: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/2924/2559>
48. Simoes S. Significado de pensar/fazer da prática do enfermeiro: uma revisão sistemática de artigos da REBEn 1932-1971. Esc Anna Nery Rev Enferm. 2007 set;

11(3): 509-14.

49. Coelho M. Maneiras de cuidar em enfermagem. Rev Bras Enferm. 2006 nov-dez; 59(6):745-51.
50. González O. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. [Trabajo de Grado para acceder al título Magister en Enfermería con Énfasis en Cuidado al Paciente Crónico]. Universidad Nacional de Colombia_Bogotá, 2018.
51. Torres C., Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Cuidarte, Revista de Investigación de la Escuela de Enfermería UDES. 2011;2(2):138-48.
52. Reyes C., Barbón J. Calidad en Atención de enfermería a pacientes con síndrome coronario agudo en la unidad de coronarios. [Citado 12 mayo 2012]. Disponible en Internet en: <https://www.monografias.com/trabajos78/atencion-enfermeria-coronario-agudo/atencion-enfermeria-coronario-agudo.shtml>
53. Clínica Universidad de Navarra. Diccionario médico. Disposición atencional. 2022.

ANEXO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

I. DATOS GENERALES:

1. Edad: _____.

2. Sexo: a. Femenino ()

b. Masculino ()

3. Grado de instrucción

a. Primaria () b. Secundaria () c. Técnico () d. Profesional ()

ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NINGUNA
CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERIA				
1. Le hace sentir como una persona única				
8. Le tratan con amabilidad				
6. Le hacen sentir bien atendado cuando dialogan con usted				
7. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo (as) cuando esta con usted				
8. Le generan la confianza cuando lo (la) cuidan				

15.Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
17.Le muestran respeto por sus creencias				
APERTURA A LA COMUNICACION ENFERMERA (OS) PACIENTE				
4.Le miran a los ojos cuando, le hablan				
5.Le dedican tiempo para aclarar sus equitades				
9.Le facilidad del dialogo				
10.Explican previamente los procedimientos				
11.Le responden con seguridad y claridad sus preguntas				
12.Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos				
14.Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere				
19.Le proporcionan información suficiente i oportuna para que pueda tomar decisiones sobre sus situaciones sobre su situación de salud				
DISPOCISION PARA LA ATENCION				
3.La muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización				
13.le dedican tiempo requerido para su atención				
16.le llaman por su nombre				

18.le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				
20.le manifiestan que esta pendiente de usted				
21.le permiten expresar sus sentimientos sobre enfermedad y su tratamiento				
22.responden oportunamente su llamada				
23.indentifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.				
24.le escuchan atentamente				
25.le preguntan y se preocupan su estado de animo				
26.le brindan un cuidado cálido y delicada				
27.le ayudan a manejar su dolor físico				
28.le muestran que son responsables con su tensión				
29.le respetan sus deseciones				
30.le indican que cuando requiere algo, usted le puede llamar				
31.le respetan su intimidad				
32.le administrar a tiempos los medicamentos ordenados por el medico				



ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le comunica que el objetivo del presente estudio es el presente estudio está conducido por estudiante de de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Si accede participar en este estudio, deberá responder dos cuestionarios mediante la entrevista, que tomará como promedio 20 minutos. Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. Las entrevistas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera de su identificación, ello solo será posible si da su consentimiento. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento a la investigadora y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo, _____ DNI _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal y escrita, sobre el estudio mencionado y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el investigador. He tenido la oportunidad de preguntar y hacer preguntas. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí. Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto puedo comunicarme al celular.....

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

.....

Firma del participante

Fecha



Anexo 4: DECLARACION DE COMPROMISO ÈTICO Y NO PLAGIO

Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio la autora del presente trabajo de investigación titulado: Calidad del Cuidado de enfermería en adultos del servicio de Emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022, declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento de registro nacional de trabajos de investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orientan las normas Vancouver, previsto en la Universidad. E conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesional – RENATI, que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación respeto al derecho del autor y la propiedad intelectual. Así mismo, cumplo con precisar que este trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Cuidado de las personas” dentro del cual se tiene como objeto de estudio desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas por grupo etario, a partir de los determinantes dela salud de la persona, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto es posible que tenga clara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se le asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos. Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajo bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizar las fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sea en versión físicas o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme oriente las normas Vancouver, previsto en la universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

Castillo Huiza Elisabeth Yobana

Chimbote, marzo 2022.

Nombres y apellidos y firma



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

"Año del Bicentenario del Perú:200 años de independencia"

Dr: Juan José Herrera Mendoza con DNI: 21571972 Director del Hospital Víctor Ramos guardia Huaraz es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy el estudiante Castillo Huiza Elisabeth Yobana, con código 1212151004, de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Huaraz, quien solicita autorización para ejecutar el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA_HUARAZ, 2022" e informarle que se llevara a cabo la ejecución correspondiente y agradecerle de ante mano por concederme el dicho acceso y por lo tanto esta investigación ayudara y será de mucho beneficio para las personas adultos.

Castillo Huiza Elisabeth Yobana
DNI: 47656838

