

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

**FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**Revisión crítica: percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería
en el servicio de emergencia**

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

AUTOR

Rosa Josefina Mocarro Luzón

ASESOR

Rosio Del Pilar Mesta Delgado

<https://orcid.org/0000-0003-4635-3170>

Chiclayo, 2017

**Revisión crítica: percepción de los pacientes sobre el cuidado de
enfermería en el servicio de emergencia**

PRESENTADO POR

Rosa Josefina Mocarro Luzón

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

APROBADO POR

Indira Ruth Puican Orbegozo

PRESIDENTE

Aurora Violeta Zapata Rueda
SECRETARIO

Rosio Del Pilar Mesta Delgado
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por estar en mi vida y no dejarme vencer a las dificultades para el cumplimiento de mis metas trazadas.

Con amor a mis hijos, por ser el motivo de mi vida y otorgarme siempre energías positivas, a mi esposo, por su comprensión brindada para la finalización de la especialidad.

A mi querida madre por otorgarme la vida y su apoyo de forma incondicional, y a la memoria de mi padre que ha sido guía y fortaleza para seguir adelante.

Agradecimientos

A Dios, por la salud y vida que otorga a mi familia y brindarme la fortaleza necesaria para cumplir mis retos planteados.

A la docente Mgtr. Mesta Delgado Rosio, por brindarnos su asesoría, experiencias y conocimientos para el desarrollo del estudio.

Reporte de turnitin

[MOCARRO LUZON ROSA JOSEFINA] - Revisión crítica:
Percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería
en el servicio de emergencia

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	5%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
6	1library.co Fuente de Internet	<1%
7	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	bankinter.lu Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos	14
Resultados y discusión	24
Conclusiones	32
Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	36

Lista de Tablas

Tabla 1. Formulación de la pregunta según esquema PS	16
Tabla 2. Elección de las palabras claves	18
Tabla 3. Registro escrito de la búsqueda	19
Tabla 4. Ficha para recolección Bibliográfica	20
Tabla 5. Síntesis de la evidencia	22
Tabla 6. Listas de chequeo según artículo	24
Tabla 7. Características del artículo original	25

Resumen

El estudio titulado PERCEPCION DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERA EN EL SERVICIO EMERGENCIA, (Hospital A.A.A. -EsSalud Chiclayo, 2017) tuvo como objetivo identificar la Percepción del paciente sobre el cuidado de Enfermería que se brinda en el servicio de Emergencia; investigación necesaria puesto que las conclusiones y recomendaciones, mejorarán la calidad del servicio prestado al paciente en función a su necesidad, bienestar, así como la satisfacción del profesional de enfermería, igualmente favoreció a la institución puesto que la mejorar del servicio, aportará en la percepción de los usuarios con respecto a la prestación que se otorga en los establecimientos de salud en forma general. El tipo de estudio corresponde a una investigación cuantitativa, bajo la metodología EBE. Formulando la pregunta clínica: ¿cuál es la percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio emergencias?. Es responsabilidad de la enfermera garantizar la calidad en la atención de los pacientes que acceden al servicio de emergencia pues son personas vulnerables y por ello necesitamos involucrarnos con su entorno, con sus dudas, sus miedos y sus temores. Es importante que el personal de enfermería realice una meditación sobre los valores, actitudes y conocimientos en cuanto a la satisfacción de la atención de enfermería, que, manifestando su agradecimiento con el servicio recibido durante su permanencia hospitalaria, reflejado en la estimación de la calidad.

Palabras claves: Percepción, Cuidado Enfermero, Servicio de Emergencia

Abstract

The study titled PATIENT PERCEPTION OF NURSING CARE IN THE EMERGENCY SERVICE, (Hospital A.A.A. -EsSalud Chiclayo, 2017) aimed to identify the patient's Perception of the Nursing care provided in the Emergency service; necessary research since the conclusions and recommendations will improve the quality of the service provided to the patient based on their need, well-being, as well as the satisfaction of the nursing professional, it also favored the institution since improving the service will contribute to the perception of patients with respect to the services provided in health establishments in general. The type of study corresponds to quantitative research, under the EBE methodology. Formulating the clinical question: what is the patients' perception of nursing care in the emergency service? It is the nurse's responsibility to guarantee quality care for patients who enter the emergency service because they are vulnerable people and therefore we need to get involved with their environment, with their doubts, their fears and their fears. It is important that nursing staff meditate on the values, attitudes and knowledge regarding satisfaction with nursing care, which, expressing their gratitude for the service received during their hospital stay, is reflected in the estimation of quality.

Keywords: perception, nursing care, emergency service.

Introducción

En el Perú, pese a los esfuerzos por dar un servicio óptimo, los establecimientos de salud del sector público afrontan realidades muy criticadas, pues los pacientes manifiestan insatisfacción en función a la calidad de atención que adquieren ¹.

Al acceder a un centro de salud, los usuarios tienen confianza que sus necesidades serán atendidas y que finalmente el proceso sea resuelto en su totalidad y de forma eficaz, por tal motivo, importante reconocer la satisfacción que se tienen por los servicios que poseen ².

La comunicación del área de enfermería es una técnica muy valiosa pues mediante ella, el profesional enfermero puede establecer un vínculo con el paciente, formando una relación enfermera-paciente, donde la enfermera reconoce las necesidades de los usuarios e incorpora los cuidados en base a las demandas, la interrelación enfermera-paciente es gran valor ya que influirá en el bienestar de este ³.

La relación entre el profesional enfermero y el paciente es un ámbito sensible acerca del cuidado, determinado por las relaciones interpersonales entre positivas y negativas. La teoría de Peplau, direcciona los cuidados del enfermero en el establecimiento de salud y mantenimiento de la relación entre paciente y enfermera ⁴.

Para que la enfermera otorgue un servicio de calidad es importante reconocer la opinión que los pacientes tienen de ella. En tal forma, el prestador del servicio de salud posee el compromiso de realizar los procesos de la forma más práctica y el manejo de la interrelación entre el paciente de manera humana, confortable y ética, por lo cual, se garantice la efectividad de la participación del paciente con su familia ⁵.

A nivel regional la problemática se repite. En los hospitales, para la preservación de la salud del paciente se conforma el área de enfermería como un factor fundamental, mediante el trabajo permanente, sin olvidar que su formación profesional es de importancia para la ejecución multidisciplinario en mejora de la salud del paciente ⁵.

Pregunta clínica: ¿cuál es la percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio emergencias?

Asimismo, se plantean los objetivos de la investigación, como primer objetivo específico es identificar la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia. Como segundo objetivo específico determinar la percepción del paciente sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería que recibe en el Servicio de Emergencia.

Por consiguiente, la justificación tiene como base el cuidado de enfermería, el cual ha sido definidos por distintos autores, sin embargo, la pionera teórica fue Floren Nightingale, quien determinó los primeros conceptos de enfermería, asimismo, estableció los lineamientos científicos enfocados en la observación estructurada como técnica para la implementación del servicio brindado ⁶.

El juicio crítico de los pacientes concierne al bienestar y la disposición del servicio de cuidado es la que permitirá a diferenciar a los demás profesionales del rubro de salud, ya que la profesión de enfermería conforma el arte de cuidar.

Mediante la percepción de los usuarios, nos facilita identificar lo que el paciente piensa y siente en función al cuidado de la enfermera y de esta manera poder mejorar las debilidades que tiene el personal enfermero en el área de emergencia, y desarrollar el cambio de esa percepción acerca del cuidado de la enfermera y obtener una satisfacción profesional.

Este estudio es importante para el servicio de emergencia pues las recomendaciones y conclusiones, contribuyen al bienestar y la calidad del cuidado del paciente según sus necesidades y, asimismo, propician la satisfacción del profesional de enfermería, por consiguiente, las instituciones se benefician con la mejora del servicio de cuidado con usuarios satisfechos.

Revisión de literatura

Se indaga estudios acerca de revisión crítica de las variables de estudio:

Hernández Becerra (2023) en su investigación “Revisión crítica: percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia” tuvo como objetivo relatar la percepción del paciente, en función al cuidado que ofrece el profesional en el sector de emergencia. Es un estudio tipo secundario, con base en la metodología EBE. La recolección de datos se realizó por buscadores como Scielo, Google académico, BVS y Pubmed, de los cuales se seleccionó 10 estudios, pasaron por la validez de Gálvez Toro. Finalmente, se sometió a revisión, donde el análisis se hizo por el checklist de Boberinrieth Astete. En conclusión, la respuesta es favorable, con resultados similares en las dimensiones de calidad del servicio de la enfermera, aperturando la comunicación enfermero y paciente y su predisposición para atender ⁷.

Mesta Delgado (2020) en su investigación “Revisión crítica: factores más frecuentes para la ocurrencia de incidentes derivados de la atención que ponen en riesgo la seguridad del paciente” tiene como objetivo, identificar los factores reincidentes del área de atención que apeligra la seguridad del usuario. Es una investigación realizada bajo la metodología EBE, mediante cinco jerarquías conformado por un procedimiento dinámico, originado por relación entre paciente y enfermera. La recolección de información se hizo mediante la indagación de estudios en internet, donde se encontró 11 investigaciones y 6 fueron elegidas. En conclusión, se desarrolla con el fin de brindar medidas afianzando la seguridad del usuario, pues es un problema sanitario⁸.

Bases teóricas

La presente investigación presenta las siguientes bases teóricas que direccionan la revisión crítica del estudio a analizar.

Enfermería basada en la experiencia

La Enfermería basada en la experiencia (EBE) es un nuevo movimiento teniendo como base los lineamientos de la medicina basada en la evidencia. Según el docente Sackett et al., la medicina basada en la evidencia es el uso explícito, consciente y sensato, de tener una muestra clínica óptima para las decisiones acerca del trato del usuario ⁹. Dicha metodología tiene como base 04 lineamientos como: la investigación, las preferencias / valores de los usuarios, la experiencia del clínico y recursos disponibles ¹⁰.

De la misma manera, se espera que la EBE se transfigure en una motivación que impulse para que otros profesionales de la enfermería realicen nuevos estudios, donde a su vez, se promueva la utilidad de nuevas prácticas que implementen la disminución de la rutina. Esto a su vez, logre impulsar el pensamiento crítico y la muestra científica en el desarrollo de la praxis clínica ¹¹.

La metodología de la EBE se conforma de 5 procesos¹²:

Formulación de pregunta clínica: es la primera fase de la EBE, pues yace del análisis crítico y de interpretación de la práctica del enfermero evidenciándose en la realidad fomentando su pensamiento reflexivo y crítico, y logre a cuestionar si dichas prácticas son efectivas en el rubro de salud.

Búsqueda de información: luego de establecer la pregunta, se realiza la búsqueda de datos, para lo cual se determina las palabras claves que orientan la búsqueda, introducidas en la base de datos que permiten otorgar validez en la revisión.

Lectura crítica: es la tercera fase que comprende al análisis del diseño de investigación seleccionado y de los ámbitos metodológicos, por ende, permite elegir la calidad de la información adquirida. Para lo cual, se utiliza instrumentos de recolección de información.

Implementación: puesta en marcha de la práctica de investigación que ha resultado ser la más óptima para la solución en función a los problemas del sector salud.

Evaluación: es la última etapa, en la cual se realiza la verificación de que las mejoras aplicadas contribuyan a la mejora de las prácticas que han sido empleadas.

Definición de conceptos

Revisión crítica: comentario crítico de una investigación, también llamado resumen organizado, se han solucionado ciertos problemas, pues dicho artículo selecciona estudios importantes a nivel mundial, analizando la información a disposición de manera resumida ¹³.

Percepción: es un mecanismo individual de las personas que consta en interpretar las señales que vienen del exterior, descifrando a partir de la actividad sensitiva y mediante el proceso cognitivo ¹⁴.

Pacientes: persona que padece a nivel corporal y físico, en especial quien e haya bajo atención médica ¹⁵.

Cuidado enfermero: conducta ética del profesional enfermero, caracterizado por la producción, intervención y dominación. Antes de ello, es necesario analizar las experiencias vividas para generar el concepto del cuidado del otro. Asimismo, se constituye mediante la construcción y aplicación de conocimientos y la mejora de la práctica de la profesión, orientado a la resolución de dificultades que afectan a los usuarios ¹⁶.

Servicio de emergencia: es el área que cubre las actividades de atención, traslado y comunicación con la finalidad de otorgar servicios de salud con motivo de urgencia o emergencia. Asimismo, se incluye la responsabilidad de proveedores públicos y privados con respecto al servicio brindado para los usuarios ¹⁷.

Materiales y métodos

1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación: tipo secundaria-revisión bibliográfica selectiva como base en aspectos metodológicos, que selecciona como prueba científica óptima aquella que proviene de diseños experimentales. Seleccionando estudios cuantitativos para responder a una problemática, en síntesis, anteriormente explicado a partir de la investigación primaria ¹⁸.

Este tipo de investigación consta de datos que alguien ha recaudado con anterioridad para su propio estudio. Dicha investigación está abierta a ser utilizada por otros investigadores ¹⁹.

Enfoque de investigación: cualitativo, definido como aquella investigación que recoge y analiza información documental sobre variables y asimismo, utiliza modelos no numéricos ¹⁹.

2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Análisis documental, mediante la recolección de data a través de medios electrónicos, como Google Académico, Dialnet, Alicia, Mediagraphic, entre otros.

Instrumento: Revisión bibliográfica de tipo documental, con apoyo en la utilidad de descriptores referente a ciencias de la salud.

3. Criterios de selección:

- Artículo original realizado entre los años 2013 al 2017, buscado como base en datos confiables como de Google Académico, Dialnet, Alicia, Mediagraphic y repositorios institucionales mediante una búsqueda exhaustiva.

4. Metodología aplicada

4.1. Metodología EBE

Para la revisión crítica de la investigación se tomó en cuenta a la metodología EBE (Enfermería basada en la evidencia), procedimiento donde los problemas tanto reales como potenciales interfieren en la salud de los pacientes, para ello se formula una pregunta, donde la respuesta se indaga y analiza en función a estudios más actuales ²⁰.

Consta de 5 métodos de integración, que surge de la interrelación entre paciente y enfermera, siendo un procedimiento de continuidad y dinámico. Según Sackett, el inicio es la formulación de la pregunta, a partir de ello, no se pierde tiempo en la indagación de lo demostrado ²¹.

El desarrollo de la EBE se conforma mediante 05 procesos, sin embargo, en este estudio se trabajó con las tres primeras:

- *Formulación de la pregunta:* para ello se empleó el esquema Marco PS., el cual requiere dos componentes como la población (P) y situación (s). Lo que permite focalizar las preguntas en la experiencia o el problema. Refiriendo a pacientes acerca de los cuidados del enfermero

en el área de emergencias y la situación se focaliza en una descripción breve al problema que se expone.

- *Búsqueda de la mejor evidencia:* se reconoce la bibliografía preexistente y con disponibilidad en responder a la pregunta. Es importante una accesibilidad libre a las fuentes de información, así como el conocimiento del uso y la búsqueda bibliográfica. Para ello, se seleccionó 10 investigaciones.
- *Lectura crítica:* fase que se valora, además de la metodología del estudio, estructura principios de calidad. Las 10 investigaciones elegida, luego de su lectura crítica se sujeta al primer filtro de validez de Gálvez Toro. Después de ello, se realizó un resumen de la evidencia y se sometieron a más filtros más específicos.
- *Implementación:* evaluada en función al entorno en el que se realiza el cuidado e influyen factores organizacionales e individuales.
- *Evaluación:* es la última fase, la evaluación del impacto de las variaciones en la práctica y establecer su efectividad. Lo utópico es que evaluación se encamine con la finalidad que los resultados estimen beneficios, costes y daños de la participación.

4.2. Formulación de la pregunta según esquema Marco PS

Formulada con base esquemática del Marco PS: el cual tiene dos variables: población (P) y situación (s).

Población: Características de los individuos, familias, grupos o comunidades.

Situación: Es el entendimiento de la circunstancia de la situación a la que refiere el problema que la población pasa.

Tabla 1. Formulación de la pregunta según esquema PS

Formulación de la Pregunta y Viabilidad		
P	PACIENTE/ PROBLEMA	PERCEPCION DESFAVORABLE DE LOS PACIENTES SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO EMERGENCIAS H.N.A.A.A.
S	SITUACIÓN	<p>En la actualidad existe un gran problema que aqueja estas unidades a nivel mundial y es la demanda aumentada en estos servicios de emergencia por diferentes factores, lo cual ha llevado a generar congestión y, por ende, mayor “peligrosidad” para el paciente y para el personal de atención en esta área hospitalaria.</p> <p>En la realidad se evidenció que el profesional de enfermería realiza un trabajo rutinario, mecanizado sin preguntar al paciente cuál es su nombre, no se involucra con su entorno. Olvidándose de la empatía que debe existir entre paciente, entorno y la enfermera.</p> <p>Al interactuar con los pacientes en el Servicio de Emergencia durante las prácticas de la especialidad refieren “no se identifican con su nombre” “se demoran en atenderme” “cuando los llamo no me escuchan” “siempre están apuradas” “algunas no tienen paciencia” “no me explican sobre mi estado de salud” además “el ambiente es incómodo, pequeño” entre otras expresiones.</p>

Por lo cual se formula la siguiente pregunta clínica: **¿CUÁL ES LA PERCEPCION DE LOS PACIENTES SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO EMERGENCIAS?**

4.3. Viabilidad y pertinencia de la pregunta

La pregunta clínica fue de importancia, pues permitió contribuir al mejoramiento del bienestar, la calidad del cuidado en el paciente y se logró a través de su satisfacción, agradecimiento y confort mediante el trato obtenido durante su estancia hospitalaria. Esto se logró a través los resultados obtenidos, lo cual conllevó al mejoramiento general en el

H.N.A.A.A. del área de emergencia con espacios distribuidos, mejora del equipo y ambientes arquitectónicos, mayor cantidad de enfermeras en áreas críticas, asimismo, contribuir a la reflexión de los usuarios mediante piezas visuales que logren enseñar terminologías similares en significado, pero diferentes como los términos de emergencia y urgencia.

El planteamiento de la pregunta es originado por la práctica clínica que se realiza en el H.A.A.A., donde se observó a usuarios que asisten al área de emergencia, evidenciando la poca comunicación de la enfermera con el paciente, basándose su atención sobre todo en el problema físico mas no el aspecto emocional, la poca empatía frente a determinadas situaciones no hay una relación con el paciente ni con su entorno y en muchas ocasiones se observó falta de comunicación al momento de brindar los cuidados, un trabajo rutinario en el paciente.

La formulación de la pregunta fue factible, puede ser cambiante e interesante puesto que contribuyo a brindar un mejor bienestar, optima atención al usuario y satisfacción profesional.

4.4. Metodología de búsqueda de la información

La búsqueda de datos tuvo limitantes, puesto que la base de datos no se podía aperturar en otros sitios que disponen de internet. Este método de información, es un grupo de operaciones sistematizadas para el logro de un resultado clínico. Los artículos, tesis revistas encontradas son didácticos e innovadores, que permitirá transformar conocimientos metodológicos en instrumentos prácticos, ejemplificando el quehacer diario del enfermero emergencista.

Tabla 2. Elección de las palabras claves

Paso 1: Elección de las palabras claves			
Palabra Clave	Inglés	Portugués	Sinónimo
PERCEPCION	Perception	Percepção	Sensación
PACIENTES	Patients	Pacientes	Cliente
			Clientes
			Enferma
			Enfermo
			Enfermos
			Paciente
			Persona con
			Enfermedad
			Persona Enferma
			Personas con
Enfermedades			
			Personas Enfermas
CUIDADOS DE ENFERMERIA	Nursing Care	Cuidados de Enfermagem	Cuidados de Enfermería Cuidado de Enfermería
EMERGENCIAS	Emergencie	Emergências	Urgencias Emergencias

Esta investigación nos enseña no solo a utilizar las técnicas de metodología sino también a analizar los resultados, Se utilizó la base de datos de Medigraphic, Repositorio institucional Alicia, Google, académico, Dialnet. Se realizó la búsqueda respectiva y se pudo obtener los artículos, tesis, revistas que van acorde con la pregunta clínica formulada.

Tabla 3. Registro escrito de la búsqueda

Paso 2: Registro escrito de la búsqueda			
Base de datos	Ecuaciones de búsqueda	Número de resultados	Número de documentos seleccionados
ALICIA	Percepción pacientes AND cuidados de enfermería AND emergencias	04	01
DIALNET	Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias	01	01
REPOSITORIO INSTITUCIONAL	Satisfacción de los pacientes en un Servicio de Urgencias con los cuidados enfermeros	01	01
MEDIGRAPHIC	Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias	01	01
GOOGLE ACADEMICO	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 2015	01	01
	Percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia acerca de la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana. hospital "Victor Ramos Guardia" Julio- Diciembre - Huaraz, 2015"	01	01
	Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2016.	01	01
GOOGLE ACADEMICO	Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de Emergencia. Hospital III Essalud Chiclayo,2013	01	01
	Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013.	01	01
	Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general i "José Soto Cadenillas" Chota, Setiembre 2014.	01	01

Tabla 4. Ficha para recolección Bibliográfica

Paso 3: Ficha para recolección Bibliográfica					
Autor (es)	Título Artículo	Revista (Volumen, año, número)	Link	Idioma	Método
Rey Luces Huarcaya Huisa	Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015	Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, año 2015 Universidad Nacional José María Arguedas	http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Español	Investigación cuantitativa No Experimental, Transaccional Descriptivo.
Wladimir Rojas Martínez * Mayra Alejandra Barajas Lizarazo **	Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias	Revista ciencia y cuidado julio 2012	file:///C:/Users/ROSA/Downloads/Diagnet-PercepcionDeLaCalidadDelCuidadoDeEnfermeriaEnElSer-3986732%20(1).pdf	Español	Estudio es de tipo cuantitativo descriptivo transversal,
Walter Patricio Castelo RivasI; Angel Fredy Castelo RivasII; Jorge Luis Rodríguez DíazI	Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias	Artículo original 2015 Patient satisfaction with medical emergency	http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf163f.pdf	Español	Estudio descriptivo de corte transversal
Eva Morales Machuco	“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 2015”	Tesis 2015, Universidad Autónoma de Ica	http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonomaedu/14/3/EVA%20MORALES%20MACHCO%20-%20ENFERMERIA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20EMERGENCIA.pdf	Español	Estudio cuantitativo,

Mejía Acuña, Danna Deborah Sammantha Rivera Segura, Olenka Sofía	Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las Mercedes, 2016.	Tesis 2016, Universidad Señor de Sipán	http://repositorio.us.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TESES...pdf	Español	Investigación cuantitativa tipo descriptiva transversal simple
Pedro Sebastián Lupaca Layme	Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013	Trabajo de investigación - Tesis 2014 Universidad Nacional Mayor de San Marcos	http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf	Español	Tipo cuantitativo método descriptivo de corte transversa
Magaly Nancy Camino Sánchez	“Percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia acerca de la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana. hospital “Víctor ramos guardia” julio-diciembre - Huaraz, 2015”	Tesis 2015, Universidad Autónoma de Ica	http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/28/1/MAGALY%20NANCY%20CAMINO%20SANCHEZ%20-%20%20CUIDAD%20%20ENFERMERO%20EN%20SU%20DIMENSION%20HUMANA.pdf	Español	Cuantitativo descriptivo Diseño de la Investigación: No experimental, transversal descriptivo
Huamán Quiña, Salomón	Percepción de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota, Setiembre 2014	Tesis 2014, Universidad Cesar Vallejo	https://es.slideshare.net/salomonhuamaquina/tesis-final-corregida-huam-n-quina	Español	Tipo cuantitativa Diseño de Estudio tipo descriptivo y transversal
Paola Anahís Monchón Palacios Yasmín Yumei Montoya García	Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. HOSPITAL III-ESSALUD Chiclayo, 2013	Tesis 2013 Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo	http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmín.pdf	Español	Investigación cuantitativa tipo Descriptivo

Agueda Fernández García	Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros	Tesis2013, Universidad Oviedo	de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/19466/6/Agueda.pdf	Español	Observacional , descriptivo y transversal
-------------------------------	--	-------------------------------------	---	---------	---

4.5. Síntesis de la muestra encontrada a través de la Guía de Validez y utilidad aparente de Gálvez Toro, los resultados se exponen en este cuadro:

Tabla 5. Síntesis de la evidencia

Síntesis de la evidencia			
Título del Artículo	Tipo de Investigación- Metodología	Resultado	Decisión
1. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas.	Investigación cuantitativa Método descriptivo	Responde 2 de las 5 preguntas	No se puede emplear
2. Percepción de la Calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Urgencias	Tipo cuantitativo método descriptivo transversal	Responde 1 de las 5 preguntas	No se puede emplear
3. Satisfacción de Pacientes con Atención Médica en Emergencias	Tipo cuantitativo, método estudio descriptivo de corte transversal	Responde 1 en 5 de las preguntas	No se puede emplear
4. 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 2015.”	Tipo cuantitativo Método Descriptivo trasversal	Responde todas las preguntas	Pasa la lista

5. Nivel de Satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio De Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.	Tipo cuantitativo descriptiva transversal simple	Responde todas las preguntas	Pasa la lista
6. Percepción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia acerca de la Calidad Del Cuidado Enfermero en su dimensión humana. Hospital "Víctor Ramos Guardia" Julio-diciembre - Huaraz, 2015"	Cuantitativo experimental, transversal descriptivo	No Responde 1 en 5 de las preguntas	No se puede emplear
7. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013	Cuantitativa Descriptivo	Tipo Responde todas las preguntas	Pasa la lista
8. Percepción del usuario sobre la Calidad de Atención en el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos De Mayo, Lima 2013	Tipo cuantitativo descriptivo método de corte transversa	Responde todas las preguntas	Pasa la lista
9. Percepción de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I "José Soto Cadenillas" Chota, Setiembre 2014	Tipo cuantitativa descriptivo y transversal	Responde 2 en 5 de las preguntas	No se puede emplear
10. Satisfacción de los pacientes en un Servicio de Urgencia con los cuidados enfermeros.	Estudio observacional, descriptivo transversal	Responde todas las preguntas	Pasa la lista.

4.6. Listas de chequeo específicas a emplear para los trabajos seleccionados.

Tabla 6. Listas de chequeo según artículo

Listas de chequeo según artículo		
Título del Artículo	Tipo de Investigación- Metodología	Lista a emplear
1.- 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 2015.	Cuantitativo Método Descriptivo trasversal	Astete
2.- Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.	Tipo cuantitativo descriptiva trasversal simple	Astete
3.- Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III- Essalud Chiclayo, 2013.	Tipo cuantitativa tipo descriptivo	Astete
4.- Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013	Tipo cuantitativo método descriptivo de corte trasversal	Astete
5.- Satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencia con los cuidados enfermeros.	Estudio observacional, descriptivo, trasversal	Astete

Resultados y discusión

Se desarrolló la revisión para la verificación de beneficios al tema, por lo cual, se eligieron 10 artículos; luego de hacer una nueva lectura crítica quedaron 5 artículos, de ellos se retiraron

04 por ser de corte transversal, al final quedó 01 artículo. Se muestra los resultados del desarrollo del comentario crítico del presente artículo de revisión:

1.1. El Artículo para Revisión:

Tabla 7. Características del artículo original

a. Título de la investigación secundaria que desarrollará
Percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en el servicio emergencias.
b. Revisor(es):
Mocarro Luzón Rosa Josefina
c. Institución:
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de Enfermería- Chiclayo-Perú.
d. Email:
rosamocarro07@gmail.com
e. Referencia completa del artículo seleccionado para revisión:
Bach. Paola Anahís Monchón Palacios, Bach. Yasmín Yumei Montoya García (2014) Nivel de Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. HOSPITAL III-ESSALUD CHICLAYO, 2013 de: file:///G:/ebe/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf
f. Resumen del artículo original:
<p>El estudio nombrado Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013; es de tipo cuantitativo y descriptivo. Tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del paciente, en el servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, conformado por 329 usuarios. La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de la encuesta SERVQUAL, con validación mediante una prueba piloto, con un alfa de Cronbach de 0.76. Los resultados mostraron que un 64.18% afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30.18% lo califica de nivel medio y el 5.64% con nivel alto. Se concluyo que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia es de calidad baja.</p> <p>Palabras clave: percepción, nivel de calidad, servicio de emergencia, cuidado enfermero.</p>

1.2. Comentario Crítico

Luego de seleccionar el estudio en función a la metodología utilizada, se realizó con la lista de chequeo de Astete. Acompañada de un documento que explica los 17 ítems, así como su procedimiento de elaboración.

A continuación, se expone el comentario crítico, con respecto a la metodología de Jacobo Díaz Portillo ²²:

El título es claro, conciso, y accesible, acorde con el tipo de investigación que se está empleando, indicando la problemática del estudio al que se indaga una respuesta, no usa abreviatura sino un lenguaje simple, así como el desarrollo del estudio, compuesto por 15 palabras. Permitted trabajar mediante aspectos que se visualizan y medibles de la realidad a indagar. Esto permite otorgar información para identificar el tema que se investiga, asimismo, el lector podrá ubicar la información de forma rápida, pues es el título el primer paso de contacto.

Por lo tanto, el título cumple con los ítems establecidos por Boberith Astete.

La autoría se basa en lineamientos establecidos para la evaluación de autores en investigación, lo cual debe tener el nombre de los autores del estudio, con una autoría responsable, sin uso de letras iniciales y autoría múltiple.

La investigación presenta autoría múltiple Bach. Paola Anahís Manchón Palacios y Bach. Yasmín Yumei Montoya García, esta investigación con autoría múltiple ya que permitió el aporte intelectual, presentando criterios éticos para los resultados obtenidos, asumiendo responsabilidades públicas de esta investigación.

Esta investigación no se logró conseguir el correo de los autores que nos hubiera permitido preguntar algunas dudas que hayan surgido durante el análisis de este estudio.

El resumen se basa en lineamientos para narrarlo de forma clara, fácil de comprender y breve, permitiendo reconocer lo que se busca encontrar esta investigación ²². Basándose en la literatura esta investigación presenta un contenido básico, que aporta muchas ventajas y en la cual tiene que sintetizarse en cierto número de palabras que permite a los investigadores a resolver el problema.

Esta investigación cumple con criterios importantes de la investigación (objetivos generales y específicos, metodología empleada, resultados y conclusiones), contiene un total de 250 palabras, genera una idea rápida y general de la redacción, asimismo, saber si el estudio es relevante o no ²³.

La introducción se genera de forma clara, breve y sencilla, de forma secuencial e importante del estudio logrando captar la atención del receptor, esta investigación establece objetivos generales y específicos planteados por las investigadoras, es de tipo cuantitativa no presenta hipótesis. Expone con claridad el por qué y el para qué del estudio, señala los motivos que originaron la investigación.

Este estudio se justifica en el tema de interés para las autoras y por ser una problemática palpable en el día a día, ya que existe un incremento de usuarios que van al área de emergencia, lo que ha generado un sobresaturación del servicio, traduciéndose en la insatisfacción del usuario manifestado textualmente en el área de atención al paciente en el Hospital, que el servicio de cuidado es bajo, dicho problema fue el punto de partida para que la investigación sea ahondada por las investigadoras, detectando puntos críticos de la atención, asimismo, incentiva a los prestadores del servicio de salud otorgar calidad en el trato además de resolver la demanda de usuarios en los distintos niveles de atención.

El problema de investigación se trabaja con ciertos elementos que permite plantear el problema y están relacionados entre sí. En esta investigación están presente los objetivos que sigue este estudio, pregunta de investigación, justificación, viabilidad y la evaluación del problema. El motivo de selección del problema, indica si la variable es viable. El estudio analizado hace cumplimiento de las características antes planteadas. La justificación es determinante detallando el motivo de la selección del problema. Además, se resalta que la investigación resulta viable pues se realiza a través del consentimiento informado para realizar el instrumento tipo encuesta según el modelo SERVQUAL, que se da con 5 brechas establecidas. Al finalizar la recolección de información, se usó programas para el proceso estadístico como EXCEL 2010 y SPSS.

Bibliográfico debe ser de actualidad, relevante (entre 5 a 10 últimos años) a través de artículos de relevancia, con una lista sistematizada de referencias. En este estudio, se constató que la revisión bibliográfica sea relevante, mediante de un listado de citas, se realizó una búsqueda diversa, exhausta y en relación a la problemática de estudio. La revisión bibliográfica fue de mucho apoyo para la aplicación de la investigación, presenta un listado de las fuentes de información, en lo que se basaron para el desarrollo de esta investigación que apoyaron metodológicamente.

En la investigación solo con una variable no se cumple, pues un 50% de las citas deben ser actuales, sin embargo, un 60% de las referencias son entre los años 1997 al 2005, y el otro 40% corresponde del 2008 al 2015. Los aportes de la información a pesar de la relevancia e importancia, no son tan abiertos a la aportación.

El marco teórico es el que apoya a nivel teórico el estudio, luego de haberse planteado el problema, objetivos y preguntas del estudio, y se ha asegurado la importancia y posibilidad de llevarse a cabo. El estudio cumple con todas las características detallados con anterioridad. Tomando como base al marco teórico, siendo los resultados del estudio pertinentes y útiles, debido a que se aplicó el instrumento encuesta SERVQUAL, adaptado por las autoras con el fin de adaptar la realidad en el contexto a indagar.

El instrumento fue una encuesta organizada en 22 ítems, dividido en las cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos de seguridad y tangibles. Con una escala de calificación del 1 al 7, de malo a extremadamente bueno. Evidenciando en los resultados un grado bajo de 64.18% mostrando una insatisfacción del paciente del servicio de emergencia.

Las variables se valoran mediante el estudio científico cuando se relacionan con otras variables. Los criterios considerados son: adecuados, claros, descripción de las variables dependiente e independiente y su operacionalización. Sin embargo, la investigación solo presenta una sola variable, por tal motivo, no se cumple con la diferencia de variable dependiente a independiente, asimismo, no se reconoce las variables extrañas por lo que es un estudio descriptivo.

Los objetivos deben ser apropiados a la pregunta del estudio, indicando lo que el autor pretende hacer en dicha investigación presenta un objetivo general y objetivos específicos son claros, específicos, medibles, apropiados, narrados en tiempo infinitivo²⁴.

Se presenta un objetivo general, que es medir el grado de calidad del cuidado de enfermería a partir de la apreciación del paciente, en el servicio de emergencia, Hospital III- EsSalud, Chiclayo, 2013. Asimismo, se plantean 03 objetivos específicos como analizar y describir las dimensiones. Estos objetivos contribuyen a otorgar una solución a la pregunta de investigación, asimismo, reconocer hasta donde se desea llegar y que es lo que se tiene que investigar. Los

presentes objetivos son medibles, claros y concreto, por ende, si son adecuados para esta tipología de investigación cuantitativa.

Las hipótesis deben contener la explicación provisoria de la pregunta del problema, narrado de forma concisa, clara y precisa, incluyendo las variables de estudio. Según Hernández Sampieri, los estudios tipo descriptivos tienen hipótesis, con respecto al enunciado. En este estudio no es propositiva, por lo que no cuenta con una hipótesis.

El diseño es apropiado con los objetivos generales y específicos, exponiendo el recojo de información, tamaño de muestra, tipo de investigación y el grado de análisis. Según Roberto Hernández Sampieri indica que el diseño refiere a la estrategia basada en la información obtenida, pretendiendo a responder a la problemática. Este estudio es de tipo cuantitativo donde los investigadores utilizan cuidadosamente ya que nos da por resultado el producto final del estudio.

La investigación solo presenta una sola variable que es el nivel de calidad del cuidado enfermero, debido que, el estudio es descriptivo.

Esta investigación es cuantitativa, clasifica los lineamientos base para que el autor adopte la forma de generar información que pueda ser interpretada. En esta investigación se menciona el tiempo, cuando los pacientes ingresan en primera instancia al área de emergencia del hospital del mes de abril del 2013. Asimismo, las investigadoras tomaron en cuenta el permiso de la institución, fuentes confiables de bibliografía, responsabilidad durante el proceso de investigación.

La población y muestra según autoría se evalúa identificando a la población, así mismo, la muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectó información. Esta investigación expone acerca del uso de un muestreo aleatorio probabilístico. De acuerdo a la información otorgada por el H.N.A.A.A., un promedio de 3682 personas se atendían en el área de emergencia por mes, donde 2298 usuarios, se atienden en primera instancia del total de la población del mes ²².

En la investigación se detalla la muestra con respecto al tamaño y el acceso de la población, conformada finalmente por 329 usuarios que solicitaban atención de salud, en el área de emergencia, atendidos por primera vez.

Las consideraciones éticas las investigaciones cuentan con el consentimiento informado, informe de confidencialidad de los participantes, informe de revisión por el comité de ética, y detalle de los peligros en potencia de los sujetos en investigación²². En este estudio no se pudo evidenciar el riesgo de la muestra en el estudio, pues la información recolectada de la muestra es verídica y creíble, asegurando la confidencialidad y el anonimato, previamente con el correcto consentimiento informado.

Recolección de datos, según Roberto Hernández Sampieri (2010) infiere en la elaboración de un plan a detalle de procesos que nos dirigen a agrupar datos mediante un propósito en específico. Y según Jacobo Díaz (2009), los instrumentos de recolección deben ser los correctos, con la validez y confidencialidad del instrumento, asimismo, como el detalle del procedimiento para recogida de datos y sea el más óptimo. El estudio cumple con las características planteadas con la recolección de información realizado a través de instrumentos de medida.

Análisis de los datos, son procesos estadísticos en función al diseño del estudio cuantitativo, aplicados para medir el nivel de datos, los cuales se diagnostican con respecto a los objetivos de la investigación. La investigación se efectúa con los criterios establecidos a excepción que no presenta hipótesis y que solo tiene variable de estudio.

Los resultados de los estudios no son de transferencia, ni de aplicación a otras realidades. Este lineamiento se utilizó en el estudio, en aquellos contextos que sean parecidos al presente estudio. Se tiene como base de referencia para futuros estudios, así como para el beneficio de la ciencia, rigiéndose bajo el derecho del autor.

Presentación de los datos, los resultados se rigen en responder a la pregunta del estudio, se muestran de manera precisa, objetiva y sucinto, según la organización de los objetivos, siendo determinantes. En el estudio se cumple con las cualidades planteadas, con resultados organizados y completos, otorgando veracidad en los hallazgos mediante gráficos representativos¹³.

Según las autoras con respecto a los lineamientos establecidos para la evaluación de la discusión se plantea, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, se procede al análisis de los resultados, asimismo de la calidad del cuidado

enfermero, con un 64.18%, considerando el grado de calidad como BAJO, observando una insatisfacción del paciente, por lo tanto, sus expectativas no fueron cubiertas.

Importancia de los resultados explican lo que infiere el autor Garrido, el cual determina que la sociedad ha evidenciado que cada vez la insensibilización de los profesionales de salud, ha generado una variación en el cuidado holístico y humanizado, el cual debe otorgarse, ya que la ciencia crece de forma desmedida en favor de la salud o para su conservación, sin embargo, no se desarrolló en el lado humano del profesional, por lo tanto, se busca dar soluciones precisas para el trato del profesional en emergencias.

Nivel de evidencia de la investigación son 3, ya que se trata de un estudio cuantitativo tipo descriptivo, su nivel de recomendación es B, posee una evidencia moderada, siendo suficiente y recomendada para observar los efectos de los resultados en el sector salud, y qué beneficios sobrepasan a los riesgos.

Respuesta a la pregunta, la percepción que tiene la pregunta es baja, por lo que, existe una insatisfacción del usuario y sus expectativas no han sido cubiertas.

Las conclusiones de esta investigación, mostraron que la variable de nivel de calidad del cuidado enfermero tuvo un 64.18%, traduciéndose a una insatisfacción del usuario por el servicio, por consiguiente, las expectativas no son cubiertas. De las 5 dimensiones presentadas, la dimensión de empatía, mostro mayor índice en grado de calidad bajo, por otro lado, la dimensión de seguridad tuvo el mayor índice, con un grado de calidad alto.

Los criterios para la evaluación de las conclusiones, se evidencia una narración clara, y que da respuesta a la pregunta del estudio, además que el número de conclusiones van en función de los objetivos.

Recomendaciones de esta investigación, proporciona lineamientos de estudio para contribuir a futuras investigaciones, las autoras incentivan y sugieren hacer investigaciones de similitud. Asimismo, recomienda investigaciones a profundidad, con una muestra más grande, para seguir comparando cada uno de los hallazgos en las diferentes investigaciones acerca del nivel de calidad del cuidado de la enfermera en servicios de emergencia.

Conclusiones

Se identificó cual fue la percepción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el área de Emergencia en el estudio analizado, indagando en sus 05 dimensiones, donde gracias a la aplicación de instrumentos de recolección de información se pudo obtener datos cuantificables, por lo cual, el estudio está bien estructurado.

Se determinó cual fue el porcentaje de percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el área de Emergencia en el estudio analizado, mostrando un porcentaje de 64,18% considerado al cuidado del enfermero de calidad baja, observando una clara insatisfacción del usuario, por lo tanto, sus expectativas no fueron cubiertas. En consecuencia, se mostraron resultados fehacientes del estudio.

Recomendaciones

Se recomienda seguir con la línea de investigación de esta nueva forma de indagar, que es la revisión crítica de estudios realizados, emitiendo juicio crítico de su desarrollo y propósito.

Se recomienda seguir con estudios relacionados a los temas de satisfacción del profesional de enfermería, por consiguiente, las instituciones se benefician con la mejora del servicio de cuidado asegurando la satisfacción de los usuarios y del personal enfermero.

Referencias

1. Huarcaya Huisa RL. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas [Internet]. 2015 [citado 11 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/227>
2. Massip Pérez C. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Scielo [Internet]. 2008; Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
3. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. 2015; Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>.
4. CARDENAS MATTO RM, COBEÑAS JACOBO CR, GARCIA HOYOS JR. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE, LIMA 2017. [Internet]. [Lima]; 2017. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1
5. Mejía Acuña DDS, Rivera Segura OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016 [Internet]. Universidad Señor de Sipán; [citado 12 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/128>
6. Camino Sánchez MN. Percepción de los Usuarios que acuden al Servicio de Emergencia acerca de la Calidad del Cuidado Enfermero en su Dimensión Humana. Hospital “Víctor Ramos Guardia” Julio - diciembre - Huaraz 2015. [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; Disponible en: <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/28/1/MAGALY%20NANCY%20CAMINO%20SANCHEZ%20-%20%20CUIDADO%20ENFERMERO%20EN%20SU%20DIMENSION%20HUMAN A.pdf>
7. Hernández Becerra MP. Revisión crítica: percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia. 2023

- [citado 11 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6699>
8. Vidaurre Tejada D. Revisión crítica: factores más frecuentes para la ocurrencia de incidentes derivados de la atención que ponen en riesgo la seguridad del paciente. 2020 [citado 11 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5412>
 9. Sackett DL, Rosenberg WMC, Gray JAM, Haynes RB, Richardson WS. Evidence based medicine: what it is and what it isn't. *BMJ*. 13 de enero de 1996;312(7023):71-2.
 10. Gálvez Toro A, Román Cereto M, Ruiz Román M, Hederle Valero C, Morales Asencio J, Gonzalo Romero M. Enfermería basada en evidencias: aportaciones y propuestas. En: I Reunión sobre Enfermería Basada en la Evidencia "Situación actual y propuestas de futuro [Internet]. 2002. p. 47-50. Disponible en: http://www.index-f.com/index-enfermeria/40-41revista/40-41_articulo_47-50.php
 11. Patiño Villalva GE. Enfermería basada en evidencia (EBE) en el acto del cuidado enfermero: una revisión integradora. *cietna*. 2 de julio de 2020;7(1):84-94.
 12. Eterovic Díaz C, Stieповich Bertoni J. ENFERMERÍA BASADA EN LA EVIDENCIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. *Ciencia y enfermería*. diciembre de 2010;16(3):9-14.
 13. García Fernández FP, Pancorbo Hidalgo PL, Rodríguez Torres M del C. La revisión crítica: un nuevo tipo de artículo científico. *Gerokomos: Revista de la Sociedad Española de Enfermería Geriátrica y Gerontológica*. 2004;15(3):156-62.
 14. Equipo editorial. Percepción - Concepto, etapas y componentes [Internet]. <https://concepto.de/>. [citado 11 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://concepto.de/percepcion/>
 15. RAE. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. [citado 11 de diciembre de 2023]. Paciente. Disponible en: <https://dle.rae.es/paciente>
 16. Hidalgo-Mares B, Altamira-Camacho R, Hidalgo-Mares B, Altamira-Camacho R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? *Enfermería Actual de Costa Rica* [Internet]. junio de 2021 [citado 11 de diciembre de 2023];(40). Disponible en:

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-45682021000100017&lng=en&nrm=iso&tlng=es

17. Organización Mundial de la Salud. Servicios de emergencias [Internet]. [citado 11 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=servicios-emergencias-3236&Itemid=270&lang=es#gsc.tab=0
18. Tovar Martínez ÁA. Los desafíos de la innovación en educación superior como agente de transformación. 2020 [citado 12 de diciembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/9003>
19. Arias Gonzáles JL. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. 2021;
20. Tumbaco Quimis KL, Tumbaco Quimiz YM, Pincay NMJ, Yariza Jaime Villafuerte M. Gestión del cuidado de enfermería basada en la evidencia. CIENCIAMATRIA. 2021;7(12):341-52.
21. Santillán A. Enfermería Basada Evidencias (EBE). 2022 [citado 12 de diciembre de 2023]. El impacto de la Enfermería de Práctica Avanzada en la sociedad y el sistema sanitario. Disponible en: <https://ebevidencia.com/archivos/5487>
22. Díaz Portillo J. Guía práctica de lectura crítica de artículos científicos originales en Ciencias de la Salud. Madrid: Hospital Universitario de Ceuta; 2009.
23. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación [Internet]. Mc Graw Hill educación; 2010 [citado 12 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1210>
24. Henríquez Fierro E, Zepeda Gonzalez MI. PREPARACIÓN DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN [Internet]. 2003 [citado 13 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532003000200003&lng=es&nrm=iso

Anexos

Cuadro N° 01: Descripción del Problema	
CONTEXTO- LUGAR	Servicio de emergencia del HAAA
PERSONAL DE SALUD	Licenciadas en Enfermería
PACIENTE	Pacientes que llegan al servicio de emergencias
PROBLEMA	Fomentar el bienestar, un cuidado de calidad en los pacientes que llegan al servicio de emergencia es esencial que una enfermera emergencista tenga una relación directa, continua con el paciente, en la cual va a surgir una interacción agradable, amigable, respetuosa, y concentradas en las necesidades básicas que se le brindara al paciente, que lleve un seguimiento en el plan de atención de cada paciente y lo mantenga informado de acuerdo a sus necesidades. A través de esta herramienta nos permitirá mejorar la percepción que tiene el paciente acerca del cuidado de enfermería y lograr mejorar dichas debilidades por el bien de los pacientes.
EVIDENCIAS INTERNAS: JUSTIFICACIÓN DE PRÁCTICA HABITUAL	El cuidado que actualmente se le brinda al paciente no se da de manera integral ya que solo nos abarcamos a la patología del paciente y nos olvidamos de sus miedo ,sus temores que sienten cuando llegan al servicio de emergencia esta situación se presenta por la gran demanda de pacientes, falta de recursos humanos y una mala infraestructura que presenta el servicio de emergencia del HAAA la cual está diseñada para alojar a cierto número de pacientes, y que actualmente se encuentra colapsando es por ello que debemos realizar una buena evaluación, para evitar saturarse de pacientes que no requiera de emergencia profesional de enfermería y poder brindar un cuidado basado en las necesidades del paciente y no solo se centren en su enfermedad
EVIDENCIAS INTERNAS: JUSTIFICACIÓN DE UN CAMBIO DE PRÁCTICA	Es urgente que el personal de salud tome conciencia de la importancia de lograr el bienestar en los pacientes durante el servicio de emergencia por que algunos pacientes perciben un trato inadecuado tales como actitud de molestia por parte de la enfermera cuando algún paciente no asignado les preguntaba o pedía algo. Otra situación relevante en la percepción del bienestar es el trato que les proporciona el personal de

enfermería, por eso es necesario que las enfermeras se presenten con ellos, que los traten de manera amable, que sean comprensivas, pacientes, que los animen, que bromeen y platicuen con ellos, dado que esto los hace sentir mejor y percibir una buena atención.

Es necesario que la atención que se brinda en las instituciones de salud se destaque no solo por la parte técnica, sino también por la interpersonal, donde el trato es un aspecto relevante es por eso que el profesional de enfermería es la persona que más relación interpersonal tiene con el paciente a diferencia de otros profesionales de la salud.

El conocer la percepción del paciente permitirá que se le brinde un adecuado bienestar y calidad en su atención en el servicio de emergencia del HAAA permite evaluar los servicios de salud, satisfacer las necesidades de los pacientes y estimular la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería.

MOTIVACION PROBLEMA	DEL	Bienestar del paciente
		Calidad de cuidado
		Satisfacción profesional

Título de la investigación a validar: 1.- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ANDAHUAYLAS,

Metodología: Enfoque Investigación cuantitativa

Tipo de estudio: DESCRIPTIVO.

Diseño de investigación: No Experimental, Transeccional Descriptivo

Año: 2015

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	<p>Resultado de la percepción general de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015.</p> <p>Mala (37.5%) Regular (50.2%) Buena (12.3%) Total (100%)</p>	<p>Se concluye que la atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias es poco satisfactoria y tiene muchas deficiencias y han hecho que estos usuarios perciban y opinen sobre el servicio que reciben de forma negativa. Producto de esas deficiencias observadas los usuarios han calificado la atención con una puntuación muy baja y siendo desaprobado, lo cual indica que se tiene muchas dificultades para brindar una atención de calidad y se requiere de un conjunto de esfuerzos para revertir este resultado de percepción.</p>
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	No son útiles porque los resultados no distinguen la percepción sobre el cuidado de	No lo resuelve

	enfermería, sino que da resultados de la calidad del servicio, es decir engloba la atención de varios profesionales y otros aspectos atención.	
¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Pueden ser aplicables, pero no responden la pregunta clínica formulada por la investigadora.	No puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	Para la validación de los instrumentos se utilizó la técnica del juicio de experto, el cual fue revisado por tres profesionales de especialidad, quienes emitieron su opinión con respecto a la forma, estructura y contenido del cuestionario y quienes dieron su aceptación.	Si
¿Son válidos los resultados y los hallazgos?	Evaluación Metodológica: diseño, procedimientos, participantes, potencia, significación. Enfoque Investigación cuantitativa Tipo de estudio: DESCRIPTIVO. Diseño de investigación: No Experimental, Transeccional Descriptivo	si

Título de la investigación a validar: 2.-Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias

Metodología: Tipo cuantitativo descriptivo transversal

Año: Año 9 N° 1 Julio 2012

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	El estudio permitió determinar que el nivel de percepción de los usuarios, frente a la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería, se encuentra en mediana importancia con tendencia a baja importancia en las categorías, que componen el instrumento Care Q. El resultado similar a otros estudios realizados en diferentes servicios de urgencias.	Se logró identificar que la percepción de los usuarios del servicio de urgencias de la Unidad Puente Barco Leones da como resultado de mediana importancia con tendencia a baja importancia en todas las categorías que componen el instrumento Care Q, encontrándose las calificaciones más altas en la categoría de monitorea y hace seguimiento que comprende comportamientos de habilidad y destreza para brindar el cuidado óptimo al paciente, la calificación de más baja importancia con un porcentaje de 25.13% se encuentra en la categoría es accesible que significa que la enfermera(o) comprende los comportamientos de acercarse, de ofrecerse a hacer pequeñas cosas por el paciente, responder a su llamado y administrar los

		tratamientos y medicinas oportunamente.
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	Si son útiles porque nos permite medir el grado de percepción que tiene el paciente sobre el cuidado de enfermería.	Resuelve el problema
¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Si pueden ser aplicables, responden la pregunta clínica formulada por la investigadora	Puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	No se registra en el documento practica de consentimiento informado, aval de comité de ética o investigación	No
¿Son válidos los resultados y los hallazgos?	Se realizó un estudio de tipo cuantitativo descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 382 usuarios que recibieron cuidados de enfermería en el servicio de urgencias durante el mes de febrero de 2011. El instrumento utilizado para recolectar la información fue el caring assessment (Care Q) de Patricia Larson integrado por 50 preguntas divididas en subescalas de comportamiento de la enfermera. Estas subescalas permiten determinar cómo enfermería desarrolla acciones para enseñar, ayudar, establecer confianza y realizar seguimiento.	Si

Título de la investigación a validar:3.- Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias

Metodología: Cuantitativo estudio descriptivo de corte transversal

Año: 2015,

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos? satisfactoria por parte del personal de salud.	El personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria.	Los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud.
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema? Si	Si son útiles puesto que refiere cuál es la percepción del cuidado de enfermería desde la mirada del paciente.	Resuelve el problema
¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Si pueden ser aplicables, responden la pregunta clínica formulada por la investigadora.	Puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	No se registra en el documento practica de consentimiento informado, aval de comité de ética o investigación	No
¿Son válidos los resultados y los hallazgos?	Tipo cuantitativo Estudio descriptivo de corte transversal en el servicio de emergencia del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, durante el primer trimestre de 2015, en un universo de 382 pacientes a quienes se aplicó una encuesta validada para obtener la información, el análisis de la información, se realizó mediante el sistema SPSS, al hacer uso de la correlación bivariada de Kendall, los resultados se expresan en tablas de manera porcentual.	Si

Título de la investigación a validar: 4.- “PERCEPCION DEL USUARIO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL

**SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD PUEBLO LIBRE-
ABRIL-JUNIO DEL 2015. ”**

Metodología: Tipo cuantitativo

Año:2015

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	Respecto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del C.S. Pueblo Libre, 100% (54), 56% (30) Medianamente favorable, 24% (13) favorable, y 20% (11) desfavorable).	La percepción de la mayoría de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería es de medianamente favorable a favorable, referido a que el enfermero brinda un cuidado suficiente para satisfacer la necesidad del usuario, tiene un trato amable hacia sus familiares cuando lo visitan; el enfermero solicita autorización y colaboración de los usuarios y familiares para realizar un procedimiento; y un mínimo porcentaje significativo de enfermeras manifiesta que es desfavorable porque el enfermero no se identifica por su nombre y no le permite al usuario que exprese sus preocupaciones y temores.
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	Si son útiles porque nos permite medir la percepción del paciente con respecto al cuidado de enfermería	Resuelve el problema
¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Pueden ser aplicables, responden la pregunta clínica formulada por la investigadora.	Puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	Comité de ética: Para ejecutar el estudio fue necesario considerar la autorización respectiva de la institución y el Consentimiento Informado de los sujetos de estudio, es decir los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial.	Si
¿Son válidos los resultados y hallazgos?	Tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal.	Si

La población estuvo conformada por todos los usuarios externos que se encuentren en el servicio de emergencia (120). La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad del 95% y con un margen de error del 10% quedando conformado por 54 usuarios.

Título de la investigación a validar:5.- NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2016.

Metodología: TIPO CUANTITATIVO DESCRIPTIVA TRANSVERSAL SIMPLE

Año:2016

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	Breve proposición que resume los hallazgos Los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes consideran que está en proceso de satisfacción frente al cuidado del personal de enfermería, el 46% señalan que su nivel de satisfacción está en proceso, el 29% considera que está por mejorar y el 25% de ellos considera que es aceptable la satisfacción frente al cuidado del personal de enfermería.	El 91% de los pacientes encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo en relación a la capacidad de respuesta que brinda el profesional de enfermería opina que su nivel de satisfacción en base a esta dimensión está por mejorar, es decir no se encuentran satisfechos.
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	Si son útiles porque nos permite medir la percepción del paciente con respecto al cuidado de enfermería.	Resuelve el problema

¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Si son útiles porque nos permite medir la percepción del paciente con respecto al cuidado que brindan los profesionales enfermería emergencista	Puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	Criterios de rigor científico	Si
¿Son válidos los resultados y los hallazgos?	<p>Investigación cuantitativa tipo descriptiva transversal simple.</p> <p>La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieran ser mejorados.</p>	Si

Título de la investigación a validar:6.- PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA ACERCA DE LA CALIDAD DEL

CUIDADO ENFERMERO EN SU DIMENSIÓN HUMANA. HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” JULIO- DICIEMBRE - HUARAZ, 2015”

Metodología: Cuantitativo No experimental, transversal descriptivo

Año:2015

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	Se utilizará el instrumento denominado Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Instrumento validado por las enfermeras colombianas Reina Gamba y Vargas. El presente proyecto de investigación, se realiza con el objetivo general de determinar la percepción acerca del cuidado de enfermería en su dimensión humana, de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz. Basándose en la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson.	En el servicio de emergencia del hospital “Víctor Ramos Guardia”- Huaraz, donde se atienden a pacientes que van de la prioridad I a la IV, observándose muchas veces en los usuarios y sus familiares gestos y comentarios de insatisfacción acerca del servicio recibido, lo que nos conlleva a reflexionar acerca del cuidado que estamos brindando
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	Son útiles porque los resultados distinguen la percepción sobre el cuidado de enfermería	Resuelve el problema
¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Pueden ser aplicables, responden la pregunta clínica formulada por la investigadora.	Puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	No se registra en el documento práctica de consentimiento informado, aval de comité de ética o investigación.	No
¿Son válidos los resultados y los hallazgos?	Cuantitativo descriptivo No experimental, transversal descriptivo.	si

La población estará constituida por 9 975 pacientes, los cuales fueron atendidos en el trimestre abril-junio del presente año en el servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia”.

La muestra será de 370 pacientes, número que fue calculado utilizando la fórmula de cálculo muestral, con un nivel de confianza del 95%.

Se utilizará el instrumento denominado Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería.

DE EMERGENCIA. HOSPITAL III-ESSALUD CHICLAYO, 2013

Metodología: CUANTITATIVA TIPO DESCRIPTIVO

Año:2013

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	Los resultados obtenidos muestran las brechas entre expectativa y percepción por dimensiones respecto a la calidad. Los valores negativos reflejan un de BAJO nivel de calidad. La dimensión más afectada es la de elementos tangibles con un valor de -1,08, seguido de la dimensión empatía con -1,01, la dimensión seguridad con -0,98, dimensión de capacidad de respuesta -0,92, dimensión fiabilidad -0,92.	Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. En todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética personalista y los de rigor científico.
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	Los resultados obtenidos conllevaron a contribuir las mejoras posibles en el H.N.A.A.A servicio de emergencia con ambientes redistribuidos, mejoramiento del equipamiento y ambientes arquitectónicos también en adquisición de mayor numero de enfermeras sobre todo en las áreas críticas como el servicio de emergencia además de promover la concientización en los usuarios a través de medios visuales (banner) que permitan reconocer términos aparentemente similares en significado pero disímiles en prioridad como urgencia y emergencia	Resuelve el problema
¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Si son aplicables resuelve el problema a investigar sobre percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería.	Puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	Durante el proceso de investigación se tuvo en cuenta los principios de rigor	Si

científico propuestos por
Cuba y Polit.

¿Son válidos los resultados y los hallazgos?

Investigación cuantitativa, Si
tipo Descriptivo.

De acuerdo a la información
brindada por el H.N.A.A.A.,
el número de pacientes que
son atendidos al mes en el área
de emergencia del referido
hospital son un promedio de
3682 personas, siendo 2298
pacientes los que se atienden
por primera vez del total de la
población mensual.

La muestra estuvo
conformada por 329 pacientes
que solicitan atención de salud
por primera vez en el servicio
de emergencia del
H.N.A.A.A.

Título de la investigación a validar: 8.-Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013

Metodología: Tipo cuantitativo método descriptivo de corte transversal

Año:2014

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	Del 100% (54), 56% (30) medianamente favorable, 24%(13) favorable y 20%(11) desfavorable. En el componente interpersonal del 100%(54), 67%(36) medianamente favorable, 18% (10) favorable, 15%(8) desfavorable. En el componente entorno del 100%(54), 56%(30) medianamente favorable, 22%(12) favorable y 22%(12) desfavorable.	El mayor porcentaje de los usuarios tiene una percepción medianamente favorable, referido en el componente interpersonal porque el enfermero toma en cuenta sus opiniones y observaciones, saluda al ingresar al ambiente, es amable en la atención; brinda información al usuario y a los familiares antes de realizar un procedimiento, los usuarios confían en la atención, acude en forma inmediata ante un llamado; mientras que en el componente entorno, los usuarios observan que el servicio de emergencia es adecuado para mantener su privacidad, es decir es adecuado para su atención, se sienten satisfechos con la atención recibida; los ambientes se encuentran limpios y ordenados y los enfermeros se preocupan por mantener una buena iluminación, comodidad y descanso al usuario.
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	Si son útiles porque los resultados distinguen la percepción sobre el cuidado de enfermería,	Resuelve el problema

¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Si son aplicables resuelve el problema a investigar sobre percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería.	Puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	Consideraciones éticas: Para ejecutar el estudio fue necesario considerar la autorización respectiva de la institución y el Consentimiento Informado de los sujetos de estudio, es decir los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial.	Si
¿Son válidos los resultados y los hallazgos?	Tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los usuarios externos que se encuentren en el servicio de emergencia (120). La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad del 95% y con un margen de error del 10% quedando conformado por 54 usuarios.	Si

Título de la investigación a validar: 9.-PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL I "JOSE SOTO CADENILLAS" CHOTA, SETIEMBRE 2014

Metodología: TIPO CUANTITATIVA, TIPO DESCRIPTIVO Y TRANSVERSAL

Año:2014

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	Breve proposición que resume los hallazgos En relación al grafico N° 10, se describe que el 58.3 % de trabajadores del servicio de emergencia tienen de 1 a 4 años de servicio, seguido por un 16.6 % de los mismos, tienen de 21 a 30 años de trabajo. Por lo que se concluye que en servicio en estudio existen trabajadores con poco tiempo de servicio.	El estudio concluye que ante la intervención X se obtiene el resultado Y Respecto a la dimensión resultado se encuentra que el 54% de trabajadores sujeto a estudio presentó una percepción regular seguido de un 42% con una percepción buena. Sólo el 4% es mala. De igual modo respondieron a la encuesta los pacientes sujetos a estudio, el 72 % de los mismos perciben la calidad de atención como buena y un 27% tienen una percepción regular. Solo 1% es mala.
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	No son útiles porque los resultados no distinguen la percepción sobre el cuidado de enfermería, sino que da resultados de la calidad del servicio, es decir engloba la atención de varios profesionales	No Resuelve el problema

¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Pueden ser aplicables, no responden la pregunta clínica formulada por la investigadora.	No puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	Consentimiento informado	Si
¿Son válidos los resultados y los hallazgos?	<p>Tipo cuantitativa, tipo descriptivo y transversal</p> <p>La población de la presente investigación, está constituida por un total de 24 trabajadores que laboran en el Servicio de Emergencia y 102 pacientes. Para calcular la población de pacientes se ha tenido como fuente el libro de emergencias, donde se ha contado uno a uno los pacientes que reúnen los criterios de inclusión para este estudio a partir del 01 de Agosto del 2013 al 31 de Julio del 2014, sumando un total de 1224 pacientes, de ellos se divide entre 12 meses resultando una población de 102 pacientes que se atendieron por mes.</p>	Si

Título de la investigación a validar: 10.-satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencia con los cuidados enfermeros

Metodología: Estudio observacional, descriptivo, trasversal

Año:2013

Pregunta	Descripción	Respuesta*
¿Cuáles son los resultados o los hallazgos?	Teniendo en cuenta que la demanda anual del servicio es de 14600 pacientes, utilizaremos un muestreo no probabilístico consecutivo donde los pacientes serán reclutados durante las 24 horas de atención continua, siempre que cumplan con los criterios de inclusión, hasta completar el tamaño de muestra necesario	Mediante la realización de este trabajo se pretende conocer el nivel de satisfacción referida por los usuarios ante los diversos aspectos de la atención de enfermería, incorporando no solo la valoración de los aspectos técnicos de los servicios de urgencias sino también las necesidades psicosociales de los pacientes.
¿Parecen útiles los hallazgos para mi problema?	Si son útiles porque los resultados esperados distinguen la percepción sobre el cuidado de enfermería	Resuelve el problema
¿Son aplicables los resultados para la resolución del problema en tu medio?	Pueden ser aplicables, responden la pregunta clínica formulada por la investigadora	Puedo aplicarlo
¿Son seguras las evidencias para el paciente?	Para poder llevar a cabo el proyecto de investigación se solicitará autorización al comité ético de investigaciones clínica regional del principado de Asturias: Carta al comité de ética Consentimiento informado	Si
¿Son válidos los resultados y los hallazgos?	Estudio observacional, descriptivo, trasversal. Para el tamaño de muestra necesario lo obtuvimos mediante el programa estadístico ENE 2.0 El tamaño total de la población que se utilizo fue 14600.	Si

CUADRO DE ASTETE

Título del Artículo	Tipo de Investigación- Metodología	Lista a emplear
1.- “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 2015.”	Cuantitativo Método Descriptivo trasversal	Astete
2.- NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2016.	Tipo cuantitativo descriptiva transversal simple	Astete
3.- NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO, SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL III-ESSALUD CHICLAYO, 2013	Tipo cuantitativa tipo descriptivo	Astete
4.- PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Tipo cuantitativo método descriptivo de corte transversal	Astete

EN EL CUIDADO DE
ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL
HOSPITAL NACIONAL DOS
DE MAYO, LIMA 2013

5.-. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UN SERVICIO DE URGENCIA CON LOS CUIDADOS ENFERMEROS. Estudio observacional, descriptivo, transversal Astete
