



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Nivel de confort y satisfacción del cuidado en pacientes
hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público
Trujillo 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería**

AUTORES:

Lopez Valladolid, Ana Cristina (orcid.org/0000-0003-3909-6217)
Rojas Diaz, Sheila Elizabeth (orcid.org/0000-0001-9766-6738)

ASESORA:

Mg. Valverde Rondo, Maria Elena (orcid.org/0000-0001-5002-1350)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ
2023

DEDICATORIA

En primer lugar, dedicar la presente investigación a Dios por guiarnos e iluminar nuestros caminos día a día, y permitirnos gozar de buena salud; en segundo lugar, a nuestros padres por brindarnos cariño y apoyo incondicional porque sin ellos jamás habiéramos podido alcanzar esta meta académica, por lo cual, es una de las razones para seguir esforzándonos cada día.

Ana Lopez y Sheila Rojas

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo que con su vasta experiencia y sapiencia supieron inculcarnos los conocimientos a partir del apoyo incondicional y la orientación académica, que hicieron posible alcanzar nuestra meta trazada en la conclusión del proceso investigativo.

A nuestra asesora la Mg. María Elena Valverde Rondo, expresarle nuestra admiración, respeto y cariño, por brindarnos su paciencia, confianza y tiempo de apoyo.

A nuestros compañeros de estudio por la comprensión, amistad y compartimiento de conocimientos durante el desarrollo del proceso de investigación.

Ana Lopez y Sheila Rojas

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VALVERDE RONDO MARIA ELENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "NIVEL DE CONFORT Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO TRUJILLO 2023", cuyos autores son ROJAS DIAZ SHEILA ELIZABETH, LOPEZ VALLADOLID ANA CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 03 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VALVERDE RONDO MARIA ELENA DNI: 18875516 ORCID: 0000-0001-5002-1350	Firmado electrónicamente por: MEVALVERDER el 11-12-2023 13:46:05

Código documento Trilce: TRI - 0679046



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, LOPEZ VALLADOLID ANA CRISTINA, ROJAS DIAZ SHEILA ELIZABETH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "NIVEL DE CONFORT Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO TRUJILLO 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROJAS DIAZ SHEILA ELIZABETH DNI: 46800836 ORCID: 0000-0001-9766-6738	Firmado electrónicamente por: BROJASDI el 05-12- 2023 13:11:10
LOPEZ VALLADOLID ANA CRISTINA DNI: 70128050 ORCID: 0000-0003-3909-6217	Firmado electrónicamente por: ACLOPEZV el 09-12- 2023 09:44:45

Código documento Trilce: INV - 1405966



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor/ autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población (criterios de inclusión), muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimiento	13
3.6. Método de análisis de la información	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.	16
Tabla 2. Nivel de confort en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.	17
Tabla 3. Satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.	18

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023. La metodología de tipo básica, con diseño no experimental, correlacional y descriptivo; en una población de 600 pacientes y una muestra de 234 en base a un muestreo probabilístico aleatorio simple, aplicando como instrumentos el S-GCQ y CARE-Q', ambos con una validez por V de Aiken del 100% y una confiabilidad por Alpha de Cronbach obteniendo un valor de 0.85 y 0.88 respectivamente. En cuanto a los resultados, el nivel de confort es bajo con 18%, medio con 24% y alto con 57%; mientras que la satisfacción del cuidado es baja con 12%, medio con 23% y alto con 65%. Se concluye que, existe una relación positiva muy baja entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado, debido a una significancia de 0.017 y un coeficiente de correlación de 0.156, aceptando la Hipótesis Alterna.

Palabras clave: Confort, satisfacción, paciente.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the level of comfort and satisfaction with care in hospitalized patients in the emergency department of a state hospital in Trujillo, 2023. The methodology was basic, with a non-experimental, correlational and descriptive design; in a population of 600 patients and a sample of 234 based on simple random probability sampling, the S-GCQ and CARE-Q' were applied as instruments, both with a validity by Aiken's V of 100% and a reliability by Cronbach's Alpha obtaining a value of 0.85 and 0.88 respectively. Regarding the results, comfort level is low at 18%, medium at 24% and high at 57%; while satisfaction with care is low at 12%, medium at 23% and high at 65%. It is concluded that a very low positive relationship between comfort level and caregiving satisfaction exists, due to a significance of 0.017 and a correlation coefficient of 0.156, accepting the Alternate Hypothesis.

Keywords: Comfort, satisfaction, patient.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es considerada como el principal indicador de calidad para la atención en los centros sanitarios, el cual es alcanzado mediante las diversas condiciones hospitalarias y las actividades diarias que proporciona el personal sanitario, alcanzando un estado de confort. Sin embargo, algunas deficiencias en la prestación de servicios como la demora de atención, la escasez de recursos, la falta de comunicación, el trato inhumano y la inadecuada infraestructura; conllevan a la inconformidad del paciente, aumentando la complejidad en el restablecimiento del bienestar físico y mental. ¹

Un estudio en Arabia Saudita, determinó que el 80% de los pacientes hospitalizados tienen una alta satisfacción en la atención recibida por parte del personal sanitario; donde el 78% del confort es producto de los cuidados brindados por las enfermeras. En cuanto a Latinoamérica, un estudio realizado en México, registró un alto nivel de confort en el 47% de los pacientes hospitalizados, posterior a las actividades de higiene realizada por el personal de enfermería. En Ecuador, la calidad de los servicios de la enfermera registra un alto índice de 86%, mientras que solo el 9% sugiere mejorar en la atención. No obstante, en Colombia, la satisfacción de los cuidados de enfermería percibida por los pacientes varones alcanzó un alto nivel, con un promedio de 78% y apenas el 4% no mostró satisfacción. ^{2, 3, 4}

A diferencia del buen índice en Occidente y Latinoamérica, en Perú, los estudios demuestran que aún no alcanzamos la máxima calidad de atención. Según un reporte dado por el Ministerio de Salud (MINSA), el 80% de los hospitalizados califican la atención del personal de salud como insuficiente y no alcanzan el confort deseado. En Lima, un estudio realizado en el servicio de emergencia con respecto a las actividades del cuidado que realiza la enfermera, determinó que el nivel satisfactorio del paciente es regular en un 51%. En Puno, el confort percibido por los usuarios es de nivel medio, en un 62% para los adultos y un 54% para los adultos mayores. ^{5, 6}

La insatisfacción de los servicios hospitalarios genera dificultades en la rehabilitación del paciente, debido al discomfort mental y físico, que aumenta la vulnerabilidad en la salud. Además, un paciente que no alcanza la satisfacción de sus necesidades, puede llegar a considerar que existe una vulneración de sus derechos, el cual puede ser un indicador de un servicio de baja calidad. No obstante, el confort, genera un escenario favorable para la realización de las actividades sanitarias, mientras que su ausencia, logra reducir la relación enfermero – paciente, ocasionando que los cuidados no sean cumplidos en su totalidad. ⁷

Es necesario que los enfermeros evolucionen en la realización de los cuidados, adquiriendo nuevos conocimientos y desarrollando nuevas prácticas a partir de las necesidades que percibe la sociedad actual. Además, es indispensable mantener el cuidado humanizado, basado en la comunicación y el apoyo moral en situaciones complejas, permitiendo la calma dentro del ámbito hospitalario. También reducir los tiempos de espera y aplicar oportunamente los procesos de atención, para evitar el daño en la condición física. ⁸

Por lo tanto, es fundamental un estudio investigativo que describa la realidad del confort dado por el personal sanitario y como es percibido por el paciente, con la finalidad de describir aquellas falencias de la atención hospitalaria para que puedan ser modificadas y lograr la adaptación de nuevas estrategias que favorezcan la calidad de atención; permitiendo que la sociedad crezca a nivel del sistema de salud, a partir de la satisfacción de las necesidades humanas.

Ante ello, se plantea la interrogante: ¿Cuál es la relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023?

El presente estudio se justifica a nivel teórico, debido a que utiliza los conceptos de Katharine Kolcaba en su modelo teórico del confort, permitiendo que los profesionales de enfermería adquieran mayor conocimiento sobre la satisfacción de las necesidades del paciente, en sus 4 dimensiones. Con respecto a la dimensión física, el personal de enfermería desarrollará nuevas prácticas para

alcanzar el máximo bienestar fisiológico del paciente; en lo psicoespiritual se fortalecerá el trato humanitario y el apoyo emocional, en cuanto a la dimensión sociocultural se buscará una rápida reincorporación del paciente a la comunidad; y en lo ambiental se generará un mayor compromiso de los establecimientos de salud para la mejora de las condiciones hospitalarias.⁹

El aporte a la práctica se justifica, debido a que el estudio contextualiza la percepción del paciente ante la atención recibida, permitiendo que el profesional de enfermería logre mejorar los cuidados hospitalarios a nivel físico y psicológico, reduciendo los factores de riesgo que genera la inestabilidad en la salud y alcanzando la calidad de los servicios. En el aspecto metodológico, el estudio motivará a otros investigadores a aplicar los instrumentos de confort y satisfacción en otros escenarios; con la finalidad de ampliar los conocimientos sobre las variables. Además, el estudio servirá como base y fuente para el desarrollo de otras investigaciones, favoreciendo la continuidad de las ciencias sanitarias y otros escenarios.

El presente estudio cuenta como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: Valorar el nivel de confort en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023; así como, Identificar la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.

Las hipótesis del estudio son:

H₁: Existe relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.

H₀: No existe relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional; Chasiguano A.¹⁰, determinó el nivel de confort y satisfacción de mujeres hospitalizadas en un Centro de Salud de Ecuador – 2021. Con una muestra de 92 pacientes ginecológicas, utilizando como instrumentos de recolección de datos un cuestionario denominado PSI Satisfacción del paciente y el Test de medio rango de Katharine Kolcaba que mide el confort. Se empleó una metodología experimental, transversal y descriptiva. Los resultados adquiridos son, el 58.7% de pacientes se sienten moderadamente satisfechos con los cuidados de enfermería y el 38% está completamente satisfecho; mientras que el 64.1% no cuenta con un adecuado confort en la dimensión física, en lo psicoespiritual el 89% mantiene un buen confort y el 54.4% está en desacuerdo con el confort ambiental. Concluyendo que, el nivel satisfactorio ante la atención de enfermería es alto, mientras que el confort es bajo por condiciones ambientales y propias de la salud; ante ello existe relación proporcional entre variables, ante una significancia menor a 0.05 según la prueba de Pearson.

Arcentales G., et al.¹¹, identificaron el estado satisfactorio de pacientes hospitalizados ante los cuidados de enfermería, en una Institución Sanitaria de Colombia – 2021. Bajo una muestra de 132 pacientes quirúrgicos, utilizando como herramientas de selección informativa el Cuestionario de evaluación del cuidado (CARE-Q). A partir de una metodología no experimental, descriptiva y prospectiva. El resultado total demostró que existe un adecuado nivel satisfactorio por parte de los usuarios ante los cuidados de enfermería, con mayor predominio en la dimensión de monitoreo con un 99.8% y la dimensión de facilita con un 88.8%; mientras que en la dimensión de confort se obtuvo un nivel medio en el 90.34% de los pacientes. Se concluye que, existe una alta calidad de las actividades cuidadoras que realiza la enfermera.

Mora M., et al.¹², determinaron el confort en pacientes hospitalizados en un Establecimiento de Salud de México – 2020. La proporción muestral fue de 80 pacientes con úlceras, utilizando como instrumento el SGCQ en adaptación al

español para medir el confort. Se utilizó una metodología descriptiva. Se evidenció como resultados, el 80% de pacientes mantuvieron un confort adecuado, tanto en la dimensión social con un 86.3%, espiritual 83.3% y ambiental 58.8%. Concluyendo que el confort permitió el alivio para la condición de úlceras por presión.

A nivel nacional; Chagua R. y Malpica N.¹³, evaluaron el nivel satisfactorio de adultos en etapa de vejez, con respecto a las actividades cuidadoras de la enfermera en un Hospital Nacional de Huancayo – 2021. Mediante una muestra de 40 pacientes mayores de 60 años hospitalizados, empleando como instrumento el cuestionario que midió el nivel de satisfacción. Con una metodología descriptiva y transversal. Se muestra como resultados, un 67.5% de pacientes que siempre se encuentran satisfechos con el rol de enfermería y el 32.5% casi siempre conformes, dentro de esta evaluación se consideró la dimensión de confort, teniendo un índice de satisfacción de 62.5% en siempre y 30% en casi siempre. Concluyendo que el personal de enfermería desarrolla de forma efectiva los cuidados, alcanzando un alto nivel de satisfacción.

Socualaya N.¹⁴, determinó la relación entre las actividades cuidadoras de enfermería y la satisfacción adquirida por el usuario en un Hospital Público de Lima – 2021. La selección muestral fue de 90 hospitalizados en el área de medicina, aplicando 2 cuestionarios que miden los cuidados de la enfermera y la percepción satisfactoria del usuario. Mediante un proceso metodológico correlacional. Los resultados obtenidos determinaron que el índice satisfactorio del usuario es medio con un 41.1%, seguido del nivel bajo con un 30%; en el cual se incluyó la dimensión de confort con un 41.1% en nivel medio y 30% en un nivel bajo; mientras que el cuidado de enfermería fue valorado en un nivel medio con un 40%, seguido del nivel bajo y alto con un 30% respectivamente. Concluyendo que existe una relación proporcional entre la conformidad del usuario y las actividades del cuidado, con una significancia de 0 según el Rho de Spearman.

Segura L. y Suxe K.¹⁵, determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios encamados en una Institución Sanitaria de nivel público en Lambayeque – 2018.

Con una muestra de 92 pacientes del servicio de medicina, utilizando como herramienta de selección informativa el cuestionario de Evaluación CARE-Q. Con una metodología descriptiva y transversal. Los resultados demostraron que, el 75.8% de pacientes se encuentran en un nivel medio de satisfacción ante los cuidados de enfermería, seguido del nivel bajo con un 24.2%; mientras que en la dimensión de confort el 51.5% mantiene un nivel medio, seguido del nivel bajo con un 36.4%. Concluyendo que no hay desarrollo de un alto nivel de satisfacción y confort durante el estudio del hospital público.

A nivel local; Nieto J. y Sánchez L.¹⁶, determinaron la asociación entre el índice satisfactorio y la calidad de los servicios de la enfermera en un Centro Hospitalario de La Libertad – 2023. A través de una muestra de 100 usuarios en el área de medicina, utilizando 2 herramientas selectivas de datos que midieron la calidad del cuidado y la conformidad del usuario. Se empleó un proceso metodológico descriptivo y observacional. Teniendo como resultados que, el nivel de satisfacción es medio con un 56% y con respecto a la calidad fue regular en un 59%. La conclusión determinó que existe una significancia correlacional entre las variables.

Ávila J. y Hernández F.¹⁷, identificaron el índice de conformidad en los usuarios hospitalizados en el área de medicina de un Centro Sanitario de La Libertad – 2022. Con una muestra de 62 pacientes en etapa adulta, se empleó como herramienta de selección informativa, el cuestionario Multidimensional de Satisfacción de usuarios SERVQUAL del MINSA. Con un proceso metodológico correlacional y descriptivo. Los resultados demostraron que existe una poca satisfacción en el 71% de pacientes, seguido de la satisfacción con un 19.4%. Se concluye que la falta de cuidado humanizado ha generado una percepción de insatisfacción en los pacientes hospitalizados.

Muncibay M.¹⁸, estableció la correlación entre la eficacia del cuidado de la enfermera y la conformidad del usuario hospitalizado en un Establecimiento Sanitario de La Libertad – 2022. Con una muestra de 71 adultos mayores con diagnóstico de Diabetes Mellitus, se utilizó como herramientas de selección informativa, 2 cuestionarios denominados: Satisfacción del paciente Care-Q y

Percepción del paciente con el cuidado de enfermería. Con una metodología de correlación y observacional. Se obtuvo como resultados que el grado de satisfacción es de nivel alto en el 100% de pacientes, mientras que la calidad del servicio de enfermería es adecuada en un 59.2%. Se concluye que la satisfacción del paciente es producto de la buena aplicación de las actividades aplicadas por la enfermera.

Al contextualizar las variables de investigación, los autores definen el confort como el resultado del placer o bienestar alcanzado ante el conjunto de actividades, técnicas y estrategias propias del cuidado de enfermería, donde engloba una serie de aspectos satisfactorios para preservar la integridad física, mental y social; permitiendo la rehabilitación e incorporación de la persona a la vida diaria. ¹⁹

Según Katharine Kolcaba en su modelo teórico denominado Confort, define este concepto como un estado de percepción que experimentan los pacientes ante las diversas prácticas que logran producir el bienestar. Para alcanzar el máximo confort, es necesario satisfacer necesidades como la alimentación, higiene, descanso, eliminación y sueño. No obstante, la autora dimensiona el confort en cuatro aspectos que engloban las necesidades humanas, teniendo en cuenta lo psicoespiritual, físico, social y ambiental. ²⁰

El confort físico implica el descanso, el cual es necesario para que el organismo mantenga un equilibrio metabólico, favoreciendo la estabilidad rítmica del corazón y una respiración menos esforzada. Es por ello que, durante la hospitalización, el personal de enfermería induce el reposo en cama siempre que sea necesario e indicado para el paciente. ²¹

Con respecto al confort psicoespiritual, abarca los aspectos de moral, con inclusión de valores y tradiciones, los cuales conducen a la tranquilidad perceptiva y conductual del paciente. Entre las actividades espirituales de mayor frecuencia en la enfermera se encuentra el diálogo religioso y la conservación de la fe en el paciente. Por otro lado, también involucra la estabilidad emocional, en

base al acompañamiento y apoyo psicológico, contribuyendo al control de los sentimientos y emociones. ²²

El confort ambiental involucra la conservación del espacio y la adquisición de recursos materiales e infraestructura que permitan alcanzar un escenario óptimo para la estancia del paciente. En esta dimensión involucra la capacidad administrativa de los centros de salud para ofrecer un campo laboral de calidad, sin embargo, la enfermera contribuye mediante pequeñas actividades de confort, como el control de la luminosidad, la reducción de los ruidos, la comodidad de la cama, el orden en la unidad de descanso y la asepsia en las áreas. ²³

En cuanto al confort social, involucra la adaptación del paciente a los cambios de interacción familiar, laboral y amical; permitiendo a su vez la participación de sujetos que mantengan una actitud de cooperación. Ante ello, el rol de enfermería abarca, el saber involucrar a la familia o al cuidador para la rehabilitación del paciente, haciéndolo comprender que su presencia involucra el apoyo físico y emocional. ²⁴

En relación a la segunda variable de estudio, se conceptualiza la satisfacción del paciente, como la percepción de plenitud y conformidad ante las actividades recibidas por el personal de enfermería, siendo este el máximo indicador de la calidad, que a la vez sustenta la credibilidad y el prestigio del cuidado aplicado.

La satisfacción del paciente va a depender de múltiples factores, como las principales necesidades a cumplir y el servicio sanitario en el que se encuentra; es por ello que Patricia Larson dimensionan la satisfacción del paciente hospitalizado en 6 criterios: accesibilidad, explicar y facilitar, confortamiento, anticipación, relación de confianza, monitoreo y seguimiento. ^{26, 27}

Con respecto a la accesibilidad, hace referencia a la capacidad que tiene el personal de enfermería para mantener el contacto directo con el paciente a través de los cuidados físicos o psicológicos, donde se incluye actividades como la visita continua a la unidad de hospitalización, el ofrecer medicamentos, la rápida respuesta al llamado del paciente, la distancia tomada durante las intervenciones, entre otros. ²⁸

En la dimensión de explicar y facilitar, hace referencia a la comunicación informativa que se le brinda al usuario para generar conocimiento sobre su estado de salud, siempre con el principio de veracidad. Además, se debe fomentar el aprendizaje para la autoevaluación, el autocuidado y el reconocimiento de necesidades. Por otro lado, el personal de enfermería ofrece su apoyo para la formulación de preguntas que se requiera sobre su evolución ante el médico, las cuales deben ser resueltas con la mayor factibilidad.²⁹

En la dimensión de confortamiento, se describe como la comodidad alcanzada por el paciente dentro del entorno hospitalario, mediante el descanso, la amabilidad ofrecida del personal sanitario, el desarrollo de las emociones, el consuelo, la comunicación interpersonal y la participación familiar. Aquellos aspectos, son organizados bajo el control de la enfermera para que puedan ser aplicados de la mejor manera posible, generando bienestar en el paciente.³⁰

En el rol de anticipación, busca identificar necesidades, riesgos y condiciones en el momento oportuno, que permita elaborar un plan de corto plazo para lograr su resolución. En esta dimensión se muestra el compromiso e interés del profesional de la salud ante la individualización del paciente, mediante el uso de probabilidades para cumplir las expectativas del paciente.³¹

En la relación de confianza, se busca mantener un entorno favorable mediante las habilidades comunicacionales y de interacción, haciendo énfasis en el modelo de interacción enfermero – paciente. El objetivo de este proceso es expresar las ideas, sentimientos, emociones y situación que lo aquejan, para establecer el diálogo y apoyo emocional.³²

Con respecto a la dimensión de monitoreo, se basa en la continuidad de protección y observación para la evolución del paciente, donde la enfermera lograr incluir la participación familiar y el autocuidado que pueda mantener el paciente para su rehabilitación. Asimismo, la enfermera incluye la organización de estrategias de seguimiento, la educación del cuidador, la seguridad en las actividades y la visita continua.³³

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo y diseño de investigación:

El estudio es tipo básico, debido a que buscó el progreso científico mediante el incremento del conocimiento sobre el nivel de confort y satisfacción del cuidado en pacientes, sin modificar las condiciones de las variables.³⁴

3.1.2. Diseño de investigación

El estudio cuenta con un diseño no experimental, correlacional y descriptivo. Categorizado como no experimental, debido a que no se realizó la manipulación sobre las variables de estudio, basándose exclusivamente en el análisis de la problemática. Es correlacional, porque se utilizó un procesamiento estadístico para determinar la relación entre las variables. Es descriptivo, porque detalló las características y propiedades del contexto en que se desarrolla el sujeto de estudio, siendo los pacientes hospitalizados.³⁵

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio independiente: Nivel de confort (Anexo 1)

Variable de estudio dependiente: Satisfacción del cuidado (Anexo 1)

3.3. Población (criterios de inclusión), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

La población estuvo conformada por 600 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo al año 2023.

Criterios de inclusión:

- Pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que aceptaron participar voluntariamente del estudio.
- Pacientes mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que negaron ser parte del estudio.
- Pacientes menores de edad.
- Pacientes con discapacidad física o mental que le impida resolver el cuestionario.

3.3.2. Muestra:

Al aplicar la fórmula para la selección de la muestra (Anexo 4), se obtuvo una proporción de 234 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo al año 2023.

3.3.3. Muestreo:

Probabilístico aleatorio simple, debido a que todos los sujetos que conformaron la población, se encontraron bajo las mismas condiciones para ser parte de la muestra.³⁶

3.3.4. Unidad de análisis:

Cada paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo – 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica:**

La técnica a emplear fue la encuesta, siendo un proceso de selección informática en base a la ejecución de preguntas estructuradas según el tema a investigar.³⁷

Instrumento de recolección de datos:

Para medir las variables, se optó por la selección de 2 cuestionarios, el primero es denominado S-GCQ (Cuestionario General del Confort) de la teórica Katharina Kolcaba, y el segundo es denominado CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería) de la investigadora Patricia Larson. (Anexo 2)

Primer instrumento: S-GCQ (Anexo 2)

Contando con una versión ecuatoriana al año 2021; estructurado en 4 dimensiones y 28 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación (Totalmente en desacuerdo = 1, Desacuerdo = 2, De acuerdo = 3, Totalmente de acuerdo = 4). Asimismo, se incluyó un baremo para clasificar el nivel de confort, siendo bajo al obtener de 28 a 56 puntos, medio de 57 a 85 puntos y alto de 86 a 112 puntos.

Segundo instrumento: CARE-Q' (Anexo 2)

Contando con una versión colombiana al año 2009; estructurado en 6 dimensiones y 46 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación (Nunca = 0, Casi nunca = 1, A veces = 2, Casi siempre = 3, Siempre = 4). Asimismo, se incluyó un baremo para clasificar la satisfacción del cuidado, siendo bajo al obtener de 0 a 61 puntos, medio de 62 a 123 puntos y alto de 124 a 184 puntos.

Validez:

Ambos cuestionarios fueron validados por el juicio de expertos, donde se incluyó 3 profesionales de enfermería con maestría y experiencia laboral en el servicio de emergencia u hospitalización, quienes evaluaron criterios como claridad, coherencia y relevancia. Asimismo, los puntajes dados por los expertos, pasaron por el proceso estadístico V de Aiken, obteniendo el valor de 1 en cada instrumento, clasificando los cuestionarios como 100% válidos.

Confiabilidad:

Para la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto con 20 sujetos de características similares a la muestra. Las respuestas obtenidas pasaron por el proceso estadístico denominado Alpha de Cronbach, debido a que ambos instrumentos contaron con una valoración a escala Likert, el valor obtenido fue de 0.85 para el instrumento de S-GCQ y de 0.88 para el instrumento de CARE-Q'; siendo categorizados como adecuados para su aplicación.

3.5. Procedimiento

Al cumplir los requisitos correspondientes para la aprobación del proyecto en el Comité de ética y la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, se realizó una solicitud dirigida al director general del Hospital Belén de Trujillo, con la finalidad de obtener el permiso para la realización del estudio.

Con el apoyo de la jefa de enfermeras del servicio de emergencia, se obtuvo la selección de la muestra mediante un proceso aleatorio simple, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Asimismo, se hizo entrega de un consentimiento informado (Anexo 3) para la representación legislativa de la voluntariedad en el estudio. Durante la entrevista, se describieron los objetivos, criterios a tener en cuenta y tiempo para la resolución de los cuestionarios (30 minutos). Al culminar el período asignado, se recogió los instrumentos para su respectivo procesamiento estadístico.

3.6. Método de análisis de la información

Se utilizó el programa Microsoft Excel versión 2020 para la tabulación de las 3 tablas de frecuencia con valores arábigos y porcentuales, los cuales respondieron a los objetivos planteados. Además, para la constatación de la hipótesis alterna y nula, se utilizó una fórmula estadística de correlación

en el programa IBM SPSS versión 26, determinando el nivel de significancia.

3.7. Aspectos éticos

Beneficencia:

El principio de beneficencia se basa en la adquisición del bienestar en el aspecto físico, mental y social; resguardando el derecho a la dignidad humana y la salud, además de mantener las más óptimas condiciones.³⁸ Por lo tanto, se mantuvo el bienestar en cada uno de los pacientes hospitalizados, sin generar molestia alguna sobre las condiciones fisiológicas en las que se encontraron.

No maleficencia:

Principio relacionado a la disminución de los riesgos que pueda presentarse en cada etapa investigativa.³⁸ Ante ello, se eliminó todo factor que conlleve a la incomodidad del paciente y las investigadoras. Asimismo, se optó por el anonimato para resguardar la identidad de los sujetos partícipes en el desarrollo del cuestionario.

Autonomía:

Este principio resguarda el derecho a la libertad de decidir sobre las condiciones adquiridas en el estudio, además de la continuidad y ausencia durante cada etapa del proceso.³⁹ De tal forma que, se elaboró un consentimiento informado para determinar la voluntariedad de los sujetos sobre el estudio. Asimismo, los participantes tuvieron la libertad de abstenerse de participar en cualquier etapa del estudio.

Justicia:

Este principio determina la equidad en los beneficios y condiciones adquiridas durante la investigación, reduciendo toda probabilidad de

desigualdad sobre la población.⁴⁰ En tal sentido, en el estudio se mantuvo la igualdad en el trato de cada uno de los sujetos.

Veracidad:

El principio de veracidad está basado en la claridad metodológica y la transparencia en la contextualización de los sucesos ocurridos en la investigación.⁴⁰ Por lo tanto, se redactó la información obtenida de diversas fuentes mediante el estilo Vancouver, citando los autores y dando los créditos correspondientes. Además, se respetaron los resultados obtenidos, sin alterar la naturaleza.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.

Nivel de confort	Satisfacción del cuidado						Total		Rho de Spearman	Significancia
	Bajo		Medio		Alto		N°	%		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	13	6%	11	5%	19	8%	43	18%	rs = 0.156	p = 0.017 (p <0.05)
Medio	4	2%	17	7%	36	15%	57	24%		
Alto	12	5%	25	11%	97	41%	134	57%		
Total	29	12%	53	23%	152	65%	234	100%		

Fuente: Aplicación de prueba estadística Rho de Spearman.

Interpretación:

En la Tabla 1, se observa que el 41% de pacientes presentan un nivel alto de confort y satisfacción del cuidado, mientras que el 6% presenta un nivel bajo y el 7% un nivel medio. Asimismo, se determinó una relación positiva en un nivel muy bajo, entre el confort y la satisfacción del cuidado, con una significancia de 0.017 ($p < 0.05$) y un coeficiente de correlación de 0.156. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 2. Nivel de confort en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.

Nivel de confort	N°	%
Bajo	43	18%
Medio	57	24%
Alto	134	57%
Total	234	100%

Fuente: Aplicación de S-GCQ (Cuestionario general del confort).

Interpretación:

En la Tabla 2, se observa que el 57% de pacientes hospitalizados del servicio de emergencia presentan un nivel alto de confort, mientras que el 24% presenta un nivel medio y el 18% un nivel bajo.

Tabla 3. Satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.

Satisfacción del cuidado	N°	%
Bajo	29	12%
Medio	53	23%
Alto	152	65%
Total	234	100%

Fuente: Aplicación de CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería).

Interpretación:

En la Tabla 3, se observa que el 65% de pacientes hospitalizados del servicio de emergencia presentan un nivel alto de satisfacción del cuidado, mientras que el 23% presenta un nivel medio y el 12% un nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

En la Tabla 1, se determinó la relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, en el año 2023; evidenciando en quienes obtuvieron un nivel bajo de confort: una satisfacción baja con 6%, medio con 5% y con 8%; en quienes obtuvieron un nivel medio de confort: una satisfacción baja con 2%, medio con 7% y alto con 15%; en quienes obtuvieron un nivel alto de confort: una satisfacción baja con 5%, con 11% y alto con 41%.

Se determina un predominio del 41% de pacientes con un alto nivel de confort y satisfacción del cuidado. No obstante, se halló un 6% de pacientes con nivel bajo y un 7% con nivel medio en ambas variables. Con respecto a la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo una significancia de 0.017 siendo menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.156, aceptando la Hipótesis Alterna (H_1), el cual determina una relación positiva baja entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado.

Los resultados obtenidos en la investigación se asemejan al estudio de Chasiguano A.¹⁰, quien halló una relación positiva y proporcional entre las actividades de confort y la satisfacción que perciben los usuarios, debido a una significancia menor a 0.05 según la prueba estadística de Pearson. Asimismo, se asocia con los resultados de Socualaya N.¹⁴, quien identificó una relación directa entre las variables, debido a una significancia de 0 según la prueba de Rho de Spearman.

En la presente investigación se encontró un 41% de pacientes satisfechos y confortables con el cuidado de enfermería, que se justifica con los conceptos de Romero D. y Henao A.¹⁹, quienes consideran la satisfacción percibida por el paciente como un indicador del adecuado nivel de confort que ejerce el profesional de enfermería durante la estancia hospitalaria, en el cual se incluyen actividades y estrategias para el cumplimiento de las necesidades básicas de supervivencia. Por lo tanto, la enfermera en base a su rol asistencial, educativo y administrativo, logra alcanzar el máximo bienestar del paciente, generando una

rápida adaptación en la estancia hospitalaria durante el proceso de rehabilitación. Sin embargo, el 6% de pacientes con nivel bajo y el 7% con nivel medio sobre el confort y la satisfacción del cuidado, es fundamentado por la teorista Katherine Kolcaba, quien considera al profesional de enfermería como aquella persona responsable de los cuidados directos en el paciente, teniendo en cuenta el máximo confort en las dimensiones de psico espiritualidad, física, social y ambiental. Aquellos cuidados generan una percepción de bienestar, debido a la satisfacción de necesidades básicas para la vida y salud; siendo necesario un alivio temporal sobre las condiciones que aquejan la hospitalidad del paciente.²⁰

Por lo tanto, las actividades de enfermería son aplicadas en base al confort físico y cognitivo, con el propósito de que el paciente pueda percibir la máxima satisfacción de sus necesidades durante el proceso de rehabilitación e inclusión a la vida diaria. Es necesario aplicar estrategias que determinen la calidad de los servicios como el cuidado humanizado, las actividades de interrelación, la comunicación, el apoyo emocional; además de cumplir con los requerimientos básicos de la vida como la alimentación, baño e higiene.

En la Tabla 2, se valoró el nivel de confort en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, en el año 2023; donde el 8% presentó un nivel bajo, el 24% un nivel medio y el 57% un nivel alto. Los resultados obtenidos en la investigación se asemejan con los estudios de Mora M., et al.¹², Chagua R. y Malpica N.¹³, quienes hallaron un alto nivel de confort hospitalario con un 80% y 62.5% respectivamente.

Sin embargo, los resultados se diferencian con el estudio de Chasiguano A.¹⁰, quien identificó un inadecuado nivel de confort durante la estancia hospitalaria con 64.1%. No obstante, se diferencia con las investigaciones de Arcentales G., et al.¹¹, Socualaya N.¹⁴, Segura L. y Suxe K.¹⁵, quienes identificaron un nivel medio de confort hospitalario con un 90.34%, 41.1% y 51.5% respectivamente.

En el presente estudio, se evidencio un alto nivel de confort con 57%, el cual es descrito por Goncalves A.²¹, quien considera que el confort se desarrolla a partir

de una serie de actividades básicas en la salud, en el cual se busca la estabilidad física, mental y social, reduciendo cualquier tipo de probabilidad de generar un impacto negativo sobre el proceso de bienestar. Es necesario que el profesional de enfermería conozca sobre las necesidades requeridas por el paciente con la finalidad de proponer estrategias que aumenten la percepción de bienestar.

En cambio, el nivel bajo de confort con 8% y el nivel medio con 24%, es fundamentado por Katherine Kolcaba, quien describe el confort como el resultado del cumplimiento de las necesidades patológicas y fisiológicas del paciente, en el cual se incluye la alimentación, la conservación del sueño, el descanso, eliminación, higiene y restablecimiento de la salud. La ausencia de alguna de estas necesidades, puede generar una reacción una debilidad en el confort durante la estancia hospitalaria, conllevando a una inadecuada percepción sobre la calidad de los servicios.²⁰

En conclusión, el alto nivel de confort adquirido en los pacientes durante su estancia hospitalaria, es producto de un trabajo holístico, donde el personal de enfermería no solo busca la estabilidad fisiopatológica, si no que incluye un abordaje sobre las necesidades de la vida diaria, con la finalidad de optimizar el cuidado humanizado en todas las dimensiones posibles, incluyendo el estado físico y cognitivo.

En la Tabla 3, se identificó la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, en el año 2023; donde el 12% presentó una satisfacción baja, el 23% una satisfacción media y el 65% una satisfacción alta. Los resultados se asemejan con los estudios de Arcentales G., et al.¹¹, Chagua R. y Malpica N.¹³, Muncibay M.¹⁸, en el cual se halló una satisfacción favorable con respecto a los cuidados de enfermería en un 99.8%, 67.5% y 100% respectivamente.

Asimismo, se diferencia con la investigación de Socualaya N.¹⁴, Segura L. y Suxe K.¹⁵, Nieto J. y Sánchez L.¹⁶, quienes identificaron un nivel medio de satisfacción sobre el cuidado de enfermería con un 41.1%, 75.8% y 56% respectivamente. Sin embargo, se diferencia con la investigación de Ávila J. y Hernández F.¹⁷,

quienes hallaron una satisfacción inadecuada sobre el desempeño de enfermería con un 71%.

En la presente investigación, se halló una prevalencia del alto nivel de satisfacción con un 65%, el cual es descrito por Patricia Larson, quien considera que la satisfacción durante la estancia hospitalaria se da de forma exclusiva ante el desarrollo profesional de la salud, teniendo en cuenta características de interacción entre los profesionales de enfermería y el usuario. Ante ello, la enfermera debe mantener una actividad basada en la mejora del acceso sanitario, así como una información continua sobre el estado de salud, las intervenciones a realizar u otras dudas que adquiera el paciente; también debe anticipar las necesidades fisiológicas y patológicas, e incluso mantener una relación de confianza, finalmente debe realizar un seguimiento continuo para el restablecimiento e integración social. ²⁷

El nivel bajo de satisfacción con 12% y el nivel medio con 23%, es fundamentado por Katherine Kolcaba, quien considera que la satisfacción es la respuesta ante un eficaz trabajo de enfermería, el cual trata de ofrecer una calidad de los servicios prácticos y educativos. Sin embargo, la percepción es subjetiva, donde cada paciente suele tener necesidades diferentes según el contexto en que se desarrolle, para ello es necesario que la enfermera comprenda el nivel de susceptibilidad en el que se encuentra el usuario, para responder de forma oportuna y acertada. ²⁰

Por lo tanto, el paciente percibe una adecuada satisfacción debido al cumplimiento profesional de las enfermeras, quienes buscan la calidad de los servicios, a partir de diversas estrategias de confort durante la estancia hospitalaria, reduciendo cualquier suceso que conlleve a la vulnerabilidad de generar la insatisfacción sobre los cuidados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación positiva muy baja entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, debido a una significancia de 0.017 y un coeficiente de correlación de 0.156, aceptando la Hipótesis Alternativa (H_1), además de un 41% de pacientes con alto nivel en ambas variables.
2. Se identificó que, el nivel de confort en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público fue de nivel alto con 57%, de nivel medio con 24% y de nivel bajo con 18%.
3. Se identificó que, la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público fue de nivel alto con 65%, de nivel medio con 23% y de nivel bajo con 12%.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la directiva a cargo del Hospital Belén de Trujillo, realizar capacitaciones de ingreso hacia el nuevo personal de enfermería, sobre las actividades de confort y satisfacción en el paciente hospitalizado, con la finalidad de cumplir las necesidades básicas e inducir al bienestar físico, psicoespiritual, ambiental y social.

Se sugiere al personal de enfermería del Hospital Belén de Trujillo, planificar un sistema de atención multidisciplinaria con otros profesionales de la salud, incluyendo médico, psicólogo, nutricionista, etc., con el propósito de brindar un servicio integral y de calidad. Asimismo, realizar una mejora en las áreas de hospitalización, en cuanto la dotación del personal, manejo de recursos y mantenimiento ambiental, con la finalidad de que el paciente perciba el máximo confort posible.

Se recomienda a la comunidad investigativa de enfermería en la región La Libertad, desarrollar mayores estudios correlaciones con respecto a las variables confort y satisfacción del cuidado, con el propósito de ampliar el conocimiento, adquirir nuevos antecedentes, aumentar los datos estadísticos y fortalecer los instrumentos de recolección de datos.

REFERENCIAS

1. Arteta L., Palacio K., Collantes D., Clavo V. Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. *Mag. Public health* [online] 2018, 5 (20): [629-636 pp.]. <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n5/629-636/es>
2. Fahad H., Alzahrani N., Mofdy A., Asiri S., Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Mag. Nursing Open* [online] 2022, 5 (10): [2697-3436 pp.]. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.1577>
3. Hernández B., Martínez D., Sandoval Y., Villafaña S. Efecto del baño de esponja en el nivel de confort de los pacientes hospitalizados con limitación de movimiento. *Rev. Sociedad Cubana de Enfermería* [en línea] 2020, 1 (1): [1-8 pp.]. [http://www.enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/view File/463/273](http://www.enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/view/File/463/273)
4. Rodríguez R., Arevalo R. Nursing care quality and patient satisfaction in the emergency service of a national hospital in Lima-Peru. *Mag. Multidisciplinary* [online] 2023, 1 (7): [5045-5059 pp.]. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
5. Collantes D., Clavo V. Satisfaction of the hospitalized patient in front of nursing care. *Mag. UNEMI* [online] 2020, 7 (4): [11-22 pp.]. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
6. Condori J., Uchazara M., Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Rev. Investigación e Innovación* [en línea] 2022, 1 (2): [33-39 pp.]. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>

7. Gutiérrez Z., Lorenzo M., Berrios A. Quality of Nursing Care according to the Inpatient. Mag. Four-monthly Conecta Libertad [online] 2019, 1 (3): [1-11 pp.].
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
8. Delgado J., Bueno C., Brito H. Quality of nursing care from the perception of the hospitalized patient. Mag. Contemporary Dilemmas [online] 2019, 2 (74): [1-27 pp.].
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928/988>
9. Aguayo N., Valenzuela S. Saber teórico y utilización de la teoría del confort en la práctica de enfermería. Rev. Sanus [en línea] 2019, 9 (1): [26-37 pp.]. <https://biblat.unam.mx/hevila/Sanus/2019/no9/3.pdf>
10. Chasiguano A. Nivel de satisfacción y confort en el paciente hospitalizado en el servicio ginecología y obstetricia del HSVP 2021 [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2021.
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11649/2/06%20ENF%201207%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
11. Arcentales G., Cano I., Ramírez A., Gafas C. Satisfaction of surgical patients with nursing care. Mag. Venezuelan Archives of Pharmacology and Therapeutics [online] 2021, 5 (40): [212-226 pp.].
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
12. Mora M., Ruiz J., Jiménez V., Huerta M., Alcántar L., Anguiano A. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Rev. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [en línea] 2021, 5 (40): [212-226 pp.].
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
13. Chagua R., Malpica N. Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé

EsSalud - Huancayo [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Perú: Universidad Continental; 2021. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12746/2/IV_FCS_504_TI_Chagua_Malpica_2021.pdf

14. Socualaya N. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Essalud Lima [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99146/Socualaya_CN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Segura L., Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente las Mercedes [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2018. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5049/Segura%20Olano%20%26%20Suxe%20Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Nieto J., Sánchez L. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2023. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99146/http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10280/1/REP_JOSELYN.NIETO_LIZBETH.S%c3%81NCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf
17. Ávila J., Hernández F. Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Perú: Universidad César Vallejo; 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110371/Avila_LJJ-Hernandez_CFC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Muncibay M. Satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en pacientes adultos mayores diabéticos que son atendidos en Hospital Distrital Vista Alegre - Trujillo [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Perú: Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote; 2022.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31392/A_DULTO_MAYOR_CALIDAD_DE_CUIDADO_ENFERMERO_MUNCIBAY_RODRIGUEZ_MARTIN_ULISES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Romero D., Henao A., Gómez L. The Concept of Comfort in Nursing Care. Mag. Cuban Nursing [online] 2022, 1 (38): [1-19 pp.].
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4163/842>
20. Valle M., Yapud E., Acosta S. Dimensiones del confort en pacientes hospitalizados. Rev. La Investiga [en línea] 2021, 1 (8): [33-41 pp.].
<http://201.159.222.149/index.php/lauinvestiga/article/view/435/541>
21. Goncalves A., Pontífice P., Margarida R. Confort: contribución teórica a la enfermería. Rev. Cogitare Enferm [en línea] 2022, 1 (27): [1-8 pp.].
<https://www.scielo.br/j/cent/a/ptVT6P54WZZL5FL94BxNypv/?format=pdf&lang=es>
22. Soto A., Olivella M., Bastidas C. Elder spiritual care, as part of nursing knowledge and practice. Mag. Science and care [online] 2020, 1 (17): [123-131 pp.].
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1563/1898>
23. Vega M., Díaz R., Cervera M., Rodríguez L., Tejada S., Guerrero S. Friendliness, comfort and spirituality in oncological palliative care: contribution to humanization in health. Mag. Scientist at the Association for the History and Anthropology of Care [online] 2019, 58 (24): [45-55 pp.].
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111384/1/CultCuid58-44-55.pdf>

24. Rodríguez S., Díaz R., Cervera M., Banda A., Rodríguez L. Participación de familiares cuidadores para el confort de personas mayores hospitalizadas. *Rev. GEROKOMOS* [en línea] 2020, 2 (31): [71-75 pp.]. <https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v31n2/1134-928X-geroko-31-02-71.pdf>
25. Parrado M., Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Rev. Boletín Semillero de Investigación en Familia* [en línea] 2020, 1 (2): [52-61 pp.]. <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
26. Larson P. *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*. Editorial Springer [en línea] 2019, 2 [1-62 pp.]. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=py56DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA27&dq=Patricia++Larson&ots=ycWo2Zri6X&sig=n7W7CBg9NOPTQnG73JIBJ4pAis8#v=onepage&q=Patricia%20%20Larson&f=false>
27. Sepúlveda G., Rojas L., Cárdenas O., Guevara E., Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población colombiana. *Rev. Colombiana de Enfermería* [en línea] 2008, 1 (1): [1-17 pp.]. <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408/1014>
28. Torres C., Páez A., Rincón L., Rosas D., Mendoza E. Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. *Rev. Cuidarte* [en línea] 2018, 2 (7): [1338-1344 pp.]. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v7n2/v7n2a11.pdf>
29. Espinoza M., Baeza P., Rivera F., Ceballos P. Communication between the user critically ill adult and the nursing professional: an integrative review. *Mag. Nursing: Humanized Care* [online] 2021, 10 (1): [30-43 pp.]. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v10n1/2393-6606-ech-10-01-30.pdf>

30. Romero D., Henao A., Gómez L. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Rev. Cubana de Enfermería [en línea] 2022, 1 (38): [1-19 pp.]. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n1/1561-2961-enf-38-01-e4163.pdf>
31. Melita A., Jara P., Valencia M. Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en atención intrahospitalaria. Rev. Index de Enfermería [en línea] 2023, 4 (31): [294-298 pp.]. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962022000400012&script=sci_arttext
32. Allande R., Macias J., Porcel A. La relación enfermera-paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. Rev. Científica de la asociación de historia y antropología de los cuidados [en línea] 2019, 55 (33): [78-84 pp.]. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/95872/la%20relaci%c3%b3n%20enfermera-paciente.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Barceló B. Importance of ambulatory monitoring in the follow-up of the hypertensive patient. Mag. Pharmaceutical [online] 2020, 4 (22): [266-273 pp.]. <https://pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/582/472>
34. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Programa nacional de ciencia, tecnología e innovación en tecnologías de la información y comunicación. Biblioteca CONCYTEC [en línea] 2018. [1-60 pp.]. <https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/DocumentoTIC.pdf>
35. Ochoa C. Diseño y análisis en investigación. Biblioteca IMC [en línea] 2019. [1-56 pp.]. https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf
36. Torres I. Muestreo Aleatorio Simple. Biblioteca Unex [en línea] 2018. [1-56 pp.].

http://matematicas.unex.es/~inmatorres/teaching/muestreo/assets/Cap_3.pdf

37. Feria H., Matilla M., Mantecón S. The interview and the survey: methods or techniques of the empirical inquiry. Mag. Didactics and Education [online] 2020, 11 (3): [2224-2643 pp.]. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
38. Barros S., Sousa L., Caribé R. Some considerations for the calculation of the sample size in Medical Sciences research. Mag. Research, Society and Development [online] 2022, 4 (11): [1-9 pp.]. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2020/msu205x.pdf>
39. Momblanc L., Mendoza J. Informed Consent and Patient Autonomy in Cuba: An Essential Binomial. Mag. Legal opinion [online] 2021, 42 (20): [321-347 pp.]. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/3385/3258>
40. Ontano M., Mejía A., Avilés M. Bioethical principles and their application in medical-scientific research. Mag. Science Ecuador [online] 2021, 3 (3): [9-16 pp.]. <http://www.cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/27/90>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Nivel de confort	Resultado del placer o bienestar alcanzado ante el conjunto de actividades, técnicas y estrategias propias del cuidado de enfermería. ¹⁹	<p>La recolección de datos será realizada mediante el S-GCQ (Cuestionario General del Confort) de Katharine Kolcaba, contando con una versión ecuatoriana para el año 2021. Presenta 4 dimensiones y 28 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación:</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 De acuerdo = 3 Totalmente de acuerdo = 4</p> <p>Las investigadoras añadirán al instrumento, el siguiente baremo para clasificar el nivel de confort.</p> <p>Bajo = 28 – 56 Medio = 57 – 85 Alto = 86 – 112</p>	Físico	<ul style="list-style-type: none"> - Relajo - Actividad y ejercicio - Tolerancia al dolor - Intención de mejora - Percepción del bienestar - Superación del dolor - Deambular - Necesidad del bienestar 	Ordinal
			Psicoespiritual	<ul style="list-style-type: none"> - Utilidad - Confianza - Fe - Alegría - Creencias - Depresión 	Ordinal
			Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Intimidad - Entorno - Incomodidad - Temperatura - Atmósfera - Visitas - Propiedades materiales - Adaptación 	Ordinal
			Social	<ul style="list-style-type: none"> - Dependencia - Percepción de cariño 	Ordinal

				<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de incompreensión - Protección - Relación amical - Soledad 	
Satisfacción del cuidado	Percepción de plenitud y conformidad ante las actividades recibidas por el personal de enfermería, siendo este el máximo indicador de la calidad, que a la vez sustenta la credibilidad y el prestigio del cuidado aplicado. ²⁵	<p>La recolección de datos será realizada mediante el CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería) de Patricia Larson, contando con una versión colombiana del año 2009. Presenta 6 dimensiones y 46 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación:</p> <p>Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4</p> <p>Las investigadoras añadirán al instrumento, el siguiente baremo para clasificar la satisfacción del cuidado.</p> <p>Bajo = 0 – 61 Medio = 62 – 123 Alto = 124 – 184</p>	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Alivio del dolor - Respuesta oportuna - Visita - Tiempo de respuesta - Comunicar 	Ordinal
			Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre evaluación - Información de la salud - Autoevaluación - Resolución de dudas - Veracidad 	Ordinal
			Conforta	<ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo - Motivación - Amabilidad - Alegría - Compañía - Contacto físico - Escucha activa - Diálogo - Familia 	Ordinal
			Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> - Cuidado nocturno - Indicaciones oportunas - Plan de intervención - Prevención del daño - Percepción - Atención individualizada - Continuidad en la atención - Metas - Oportunidad de cambios 	Ordinal

				<ul style="list-style-type: none"> - Conciliación 	
			Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Dudas - Aceptación - Motivación en el autocuidado - Prioridad - Relación familiar - Sentimientos - Respeto - Individualización - Identificación 	Ordinal
			Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación - Puntualidad - Organización - Seguridad - Calma - Cuidado físico - Apoyo familiar - Apoyo médico 	Ordinal

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

S-GCQ (Cuestionario general del confort)

Autora: Katharina Kolcaba, 2021

Versión: Valle M, Yapud E, Acosta S, 2021

Las investigadoras López Valladolid Ana Cristina y Rojas Díaz Sheila Elizabeth, disponen de la resolución de este cuestionario con el objetivo de valorar el nivel de confort en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023. Ante ello, agradecemos su participación.

INSTRUCCIONES:

1. La información y resultados obtenidos serán registradas de forma anónima.
2. Las dudas presentadas durante el desarrollo del cuestionario, podrán ser resueltas por la investigadora.
3. Avalamos su sinceridad durante el desarrollo del cuestionario.
4. El tiempo máximo para el desarrollo del cuestionario es de 15 minutos.

Marque con una X, según corresponda:

N.º	S-GCQ				
	Dimensión física	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Siente que su cuerpo está relajado.				
2	La actividad física y ejercicio es adecuada.				
3	Tolera el dolor.				
4	Tiene intención de hacer algo mejor.				
5	Se siente sano.				
6	Siente que ha superado el dolor				
7	Se siente lo suficientemente bien para caminar.				
8	Siente la necesidad de encontrarse bien de nuevo.				
	Dimensión psicoespiritual	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

9	Se siente útil.				
10	Tiene confianza.				
11	Su fe le ayuda a no tener miedo.				
12	Se siente contento.				
13	Las creencias hacen sentirse en paz consigo mismo.				
14	Evita sentirse deprimido.				
Dimensión ambiental		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
15	Siente que cuenta con intimidad.				
16	Lo que le rodea es placentero.				
17	Le gusta estar ahí.				
18	La temperatura de la habitación es la adecuada.				
19	La atmósfera que le rodea le anima.				
20	Las vistas desde la habitación son agradables.				
21	Tiene las suficientes cosas en su ambiente.				
22	Se siente en el lugar adecuado.				
Dimensión social		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
23	Se siente dependiente.				
24	El sentirme querido le da fuerzas.				
25	Se siente correspondido con el entorno y las personas.				
26	Hay una persona, en concreto, que le cuida.				
27	Sus amigos le escriben cartas y le hacen llamadas telefónicas.				
28	Es feliz al sentirse solo o acompañado.				

CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería)

Autora: Patricia Larson, 2009

Las investigadoras López Valladolid Ana Cristina y Rojas Díaz Sheila Elizabeth, disponen de la resolución de este cuestionario con el objetivo de identificar la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023. Ante ello, agradecemos su participación.

INSTRUCCIONES:

1. La información y resultados obtenidos serán registradas de forma anónima.
2. Las dudas presentadas durante el desarrollo del cuestionario, podrán ser resueltas por la investigadora.
3. Avalamos su sinceridad durante el desarrollo del cuestionario.
4. El tiempo máximo para el desarrollo del cuestionario es de 15 minutos.

Marque con una X, según corresponda:

N.º	CARE-Q'					
	Accesibilidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
	Explica y facilita	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6	La enfermera explica la necesidad de realizar evaluaciones médicas para determinar su estado de salud.					

7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.					
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
10	La enfermera explica la situación de su salud, con veracidad y asertividad.					
Conforta		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.					
14	La enfermera está alegre.					
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
17	La enfermera lo escucha con atención.					
18	La enfermera habla con usted amablemente.					
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
Se anticipa		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.					

21	Las indicaciones de la enfermera hacia el paciente y la familia son dados en un momento oportuno.					
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.					
23	La enfermera se anticipa a las necesidades y evita que usted realice alguna acción que ponga en riesgo su salud.					
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.					
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.					
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.					
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.					
29	La enfermera le consulta antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
Mantiene relación de confianza		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					

32	La enfermera lo motiva a participar en el autocuidado.					
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.					
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
	Monitorea y hace seguimiento	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
39	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.					
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
43	La enfermera está calmada.					
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.					
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
46	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Nivel de confort y satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.

Investigadores (as): López Valladolid Ana Cristina
Rojas Díaz Sheila Elizabeth

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Nivel de confort y satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el nivel de confort y la satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado de la carrera profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Hospital Belén de Trujillo al año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Nivel de confort y satisfacción del cuidado en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un Hospital Público, Trujillo – 2023.
2. Estas encuestas o entrevistas tendrán un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente del Hospital Belén de Trujillo. Las respuestas a los cuestionarios o guías de entrevistas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con las Investigadoras López Valladolid Ana Cristina, email: aclopezv@ucvvirtual.edu.pe; y Roja Díaz Sheila Elizabeth, email: Srojasdi@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

$$\frac{(N)Z^2(PQ)}{(N - 1)E^2 + Z^2(PQ)}$$

Donde:

N = Población Total

Z = 1.96 al que es una seguridad de 95%

P = Proporción esperada (en este caso el 50% = 0.5)

Q = (1-P) que es 0.5

E = Precisión de 5% que es 0.05

$$M = \frac{(600)1.96^2(0.5 \times 0.5)}{(600-1)0.05^2 + 1.96^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$M = \frac{576.2400}{2.4579}$$

$$M = 234$$

Anexo 5. Validez

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CARE-Q" (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Karen Beatriz Rodríguez Aguirre
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Hospitalización - Emergencia
Institución donde labora:	HOSPITAL DISTRITAL WALTER CRUZ VILCA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería)
Autoras:	- López Valladolid, Ana Cristina - Rojas Díaz, Sheila Elizabeth
Procedencia:	Trujillo - La Libertad
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Trujillo
Significación:	<p>La recolección de datos será realizada mediante el CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería) de Patricia Larson, contando con una versión colombiana del año 2009. Presenta 6 dimensiones y 46 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación:</p> <p>Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4</p> <p>Las investigadoras añadirán al instrumento, el siguiente baremo para clasificar la satisfacción del cuidado.</p> <p>Bajo = 0 - 61 Medio = 62 - 123 Alto = 124 - 184</p>

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)
Satisfacción del cuidado	Accesibilidad
	Explica y facilita
	Conforta
	Se anticipa
	Mantiene relación de confianza
	Monitorea y hace seguimiento

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el instrumento CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería)

- Primera dimensión: accesibilidad

- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de accesibilidad, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	1	4	4	4	
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	2	4	4	4	
La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	3	4	4	4	
La enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	4	
La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: explica y facilita
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de explica y facilita, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera explica la necesidad de realizar evaluaciones médicas para determinar su estado de salud.	6	4	4	4	
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	7	4	4	4	
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	8	4	4	4	
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	9	4	4	4	
La enfermera explica la situación de su salud, con veracidad y asertividad.	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: conforta
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de conforta, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	11	4	4	4	
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	12	4	4	4	
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	13	4	4	4	
La enfermera está alegre.	14	4	4	4	
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	15	4	4	4	
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	16	4	4	4	
La enfermera lo escucha con atención.	17	4	4	4	
La enfermera habla con usted amablemente.	18	4	4	4	
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	19	4	4	4	

- Cuarta dimensión: se anticipa
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión se anticipa, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	20	4	4	4	
Las indicaciones de la enfermera hacia el paciente y la familia son dados en un momento oportuno.	21	4	4	4	
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con	22	4	4	4	

usted un nuevo plan de intervención.					
La enfermera se anticipa a las necesidades y evita que usted realice alguna acción que ponga en riesgo su salud.	23	4	4	4	
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	24	4	4	4	
Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	25	4	4	4	
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	26	4	4	4	
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	27	4	4	4	
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	28	4	4	4	
La enfermera le consulta antes de iniciar un procedimiento o intervención.	29	4	4	4	

- Quinta dimensión: mantiene relación de confianza
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de mantiene relación de confianza, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	30	4	4	4	
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	31	4	4	4	

La enfermera lo motiva a participar en el autocuidado.	32	4	4	4	
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	33	4	4	4	
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	34	4	4	4	
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	35	4	4	4	
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	36	4	4	4	
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	37	4	4	4	
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	38	4	4	4	

- Sexta dimensión: monitorea y hace seguimiento
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de monitorea y hace seguimiento, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
El uniforme y camé que porta la enfermera la caracteriza como tal.	39	4	4	4	
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	40	4	4	4	
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	41	4	4	4	
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	42	4	4	4	
La enfermera está calmada.	43	4	4	4	
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	44	4	4	4	
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados	45	4	4	4	

sepan cómo cuidarlo a usted.					
La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	46	4	4	4	



Ms. Karen E. Rodriguez Aguirre,
ENFERMERA
C.E.P. 67710

Firma del evaluador

DNI: 45284077

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "S-GCQ (Cuestionario General del Confort)". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Karen Beatriz Rodríguez Aguirre	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Hospitalización - Emergencia	
Institución donde labora:	HOSPITAL DISTRITAL WALTER CRUZ VILCA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	S-GCQ (Cuestionario General del Confort)
Autoras:	- López Valladolid, Ana Cristina - Rojas Díaz, Sheila Elizabeth
Procedencia:	Trujillo – La Libertad
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Trujillo
Significación:	<p>La recolección de datos será realizada mediante el S-GCQ (Cuestionario General del Confort) de Katharine Kolcaba, contando con una versión ecuatoriana para el año 2021. Presenta 4 dimensiones y 28 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación:</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 De acuerdo = 3 Totalmente de acuerdo = 4</p> <p>Las investigadoras añadirán al instrumento, el siguiente baremo para clasificar el nivel de confort.</p> <p>Bajo = 28 – 56 Medio = 57 – 85 Alto = 86 – 112</p>

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)
Nivel de confort	Físico

	Psicoespiritual
	Ambiental
	Social

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el instrumento S-GCQ (Cuestionario General del Confort), rediseñado y reestructurado por los autores López Valladolid Ana Cristina y Rojas Díaz Sheila Elizabeth, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: S-GCQ (Cuestionario General del Confort)

- Primera dimensión: física
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión física, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------------------------

Siente que su cuerpo está relajado.	1	4	4	4	
La actividad física y ejercicio es adecuada.	2	4	4	4	
Tolera el dolor.	3	4	4	4	
Tiene intención de hacer algo mejor.	4	4	4	4	
Se siente sano.	5	4	4	4	
Siente que ha superado el dolor	6	4	4	4	
Se siente lo suficientemente bien para caminar.	7	4	4	4	
Siente la necesidad de encontrarse bien de nuevo.	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: psicoespiritual
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión psicoespiritual, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

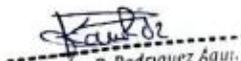
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Se siente útil.	9	4	4	4	
Tiene confianza.	10	4	4	4	
Su fe le ayuda a no tener miedo.	11	4	4	4	
Se siente contento.	12	4	4	4	
Las creencias hacen sentirse en paz consigo mismo.	13	4	4	4	
Evita sentirse deprimido.	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: ambiental
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión ambiental, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Siente que cuenta con intimidad.	15	4	4	4	
Lo que le rodea es placentero.	16	4	4	4	
Le gusta estar ahí.	17	4	4	4	
La temperatura de la habitación es la adecuada.	18	4	4	4	
La atmósfera que le rodea le anima.	19	4	4	4	
Las vistas desde la habitación son agradables.	20	4	4	4	
Tiene las suficientes cosas en su ambiente.	21	4	4	4	
Se siente en el lugar adecuado.	22	4	4	4	

- Cuarta dimensión: social
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión social, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Se siente dependiente.	23	4	4	4	
El sentirme querido le da fuerzas.	24	4	4	4	
Se siente correspondido con el entorno y las personas.	25	4	4	4	
Hay una persona, en concreto, que le cuida.	26	4	4	4	
Sus amigos le escriben cartas y le hacen llamadas telefónicas.	27	4	4	4	
Es feliz al sentirse solo o acompañado.	28	4	4	4	


 Ms Karen B. Rodriguez Agui.
 ENFERMEIRA
 C.E.P. 6771^o

Firma del evaluador
 DNI: 45784077.

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CARE-Q" (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Walter Sánchez Gamboa	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Emergencia - Hospitalización	
Institución donde labora:	Hospital Distrital Walter Cruz Lida	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería)
Autoras:	- López Valladolid, Ana Cristina - Rojas Díaz, Sheila Elizabeth
Procedencia:	Trujillo - La Libertad
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Trujillo
Significación:	<p>La recolección de datos será realizada mediante el CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería) de Patricia Larson, contando con una versión colombiana del año 2009. Presenta 6 dimensiones y 46 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación:</p> <p>Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4</p> <p>Las investigadoras añadirán al instrumento, el siguiente baremo para clasificar la satisfacción del cuidado.</p> <p>Bajo = 0 - 61 Medio = 62 - 123 Alto = 124 - 184</p>

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)
Satisfacción del cuidado	Accesibilidad
	Explica y facilita
	Conforta
	Se anticipa
	Mantiene relación de confianza
	Monitorea y hace seguimiento

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el instrumento CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería)

- Primera dimensión: accesibilidad

- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de accesibilidad, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	1	4	4	4	
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	2	4	4	4	
La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	3	4	4	4	
La enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	4	
La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: explica y facilita
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de explica y facilita, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera explica la necesidad de realizar evaluaciones médicas para determinar su estado de salud.	6	4	4	4	
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	7	4	4	4	
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	8	4	4	4	
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	9	4	4	4	
La enfermera explica la situación de su salud, con veracidad y asertividad.	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: confort
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de confort, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	11	4	4	4	
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	12	4	4	4	
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	13	4	4	4	
La enfermera está alegre.	14	4	4	4	
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	15	4	4	4	
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	16	4	4	4	
La enfermera lo escucha con atención.	17	4	4	4	
La enfermera habla con usted amablemente.	18	4	4	4	
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	19	4	4	4	

- Cuarta dimensión: se anticipa
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión se anticipa, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	20	4	4	4	
Las indicaciones de la enfermera hacia el paciente y la familia son dados en un momento oportuno.	21	4	4	4	
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con	22	4	4	4	

usted un nuevo plan de intervención.					
La enfermera se anticipa a las necesidades y evita que usted realice alguna acción que ponga en riesgo su salud.	23	4	4	4	
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	24	4	4	4	
Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	25	4	4	4	
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	26	4	4	4	
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	27	4	4	4	
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	28	4	4	4	
La enfermera le consulta antes de iniciar un procedimiento o intervención.	29	4	4	4	

- Quinta dimensión: mantiene relación de confianza
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de mantiene relación de confianza, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	30	4	4	4	
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	31	4	4	4	

La enfermera lo motiva a participar en el autocuidado.	32	4	4	4	
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	33	4	4	4	
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	34	4	4	4	
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	35	4	4	4	
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	36	4	4	4	
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	37	4	4	4	
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	38	4	4	4	

- Sexta dimensión: monitorea y hace seguimiento
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de monitorea y hace seguimiento, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	39	4	4	4	
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	40	4	4	4	
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	41	4	4	4	
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	42	4	4	4	
La enfermera está calmada.	43	4	4	4	
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	44	4	4	4	
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados	45	4	4	4	

sepan cómo cuidarlo a usted.					
La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	46	4	4	4	

HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA

Rebeca Sánchez Cumbod
 Ms. Enf. Rebeca Sánchez Cumbod
 CEP 21247

Firma del evaluador

DNI: 48014915

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "S-GCQ (Cuestionario General del Confort)". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Rubela Sánchez Gamboa
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Emergencia - Hospitalización
Institución donde labora:	Hospital Hospital Walter Cruz Vela
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	S-GCQ (Cuestionario General del Confort)
Autoras:	- López Valladolid, Ana Cristina - Rojas Díaz, Sheila Elizabeth
Procedencia:	Trujillo – La Libertad
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Trujillo
Significación:	<p>La recolección de datos será realizada mediante el S-GCQ (Cuestionario General del Confort) de Katharine Kolcaba, contando con una versión ecuatoriana para el año 2021. Presenta 4 dimensiones y 28 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación:</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 De acuerdo = 3 Totalmente de acuerdo = 4</p> <p>Las investigadoras añadirán al instrumento, el siguiente baremo para clasificar el nivel de confort.</p> <p>Bajo = 28 – 56 Medio = 57 – 85 Alto = 86 – 112</p>

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)
Nivel de confort	Físico

	Psicoespiritual
	Ambiental
	Social

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el instrumento S-GCQ (Cuestionario General del Confort), rediseñado y reestructurado por los autores López Valladolid Ana Cristina y Rojas Díaz Sheila Elizabeth, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: S-GCQ (Cuestionario General del Confort)

- Primera dimensión: física
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión física, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------------------------

Siente que su cuerpo está relajado.	1	4	4	4	
La actividad física y ejercicio es adecuada.	2	4	4	4	
Tolera el dolor.	3	4	4	4	
Tiene intención de hacer algo mejor.	4	4	4	4	
Se siente sano.	5	4	4	4	
Siente que ha superado el dolor	6	4	4	4	
Se siente lo suficientemente bien para caminar.	7	4	4	4	
Siente la necesidad de encontrarse bien de nuevo.	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: psicoespiritual
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión psicoespiritual, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Se siente útil.	9	4	4	4	
Tiene confianza.	10	4	4	4	
Su fe le ayuda a no tener miedo.	11	4	4	4	
Se siente contento.	12	4	4	4	
Las creencias hacen sentirse en paz consigo mismo.	13	4	4	4	
Evita sentirse deprimido.	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: ambiental
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión ambiental, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Siente que cuenta con intimidad.	15	4	4	4	
Lo que le rodea es placentero.	16	4	4	4	
Le gusta estar ahí.	17	4	4	4	
La temperatura de la habitación es la adecuada.	18	4	4	4	
La atmósfera que le rodea le anima.	19	4	4	4	
Las vistas desde la habitación son agradables.	20	4	4	4	
Tiene las suficientes cosas en su ambiente.	21	4	4	4	
Se siente en el lugar adecuado.	22	4	4	4	

- Cuarta dimensión: social
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión social, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Se siente dependiente.	23	4	4	4	
El sentirme querido le da fuerzas.	24	4	4	4	
Se siente correspondido con el entorno y las personas.	25	4	4	4	
Hay una persona, en concreto, que le cuida.	26	4	4	4	
Sus amigos le escriben cartas y le hacen llamadas telefónicas.	27	4	4	4	
Es feliz al sentirse solo o acompañado.	28	4	4	4	

HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA



 Ms. Enf. Rebeca Sánchez Gamboa
 CEP 21242

Firma del evaluador
 DNI: 48014915

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "S-GCQ (Cuestionario General del Confort)". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Merian Elizabeth Díaz Quiñone
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Centro quirúrgico - UCI Adulto - cirugía A Docente: UNT - Segunda Especialidad en Enfermería Atención UCI
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	S-GCQ (Cuestionario General del Confort)
Autoras:	- López Valladolid, Ana Cristina - Rojas Díaz, Sheila Elizabeth
Procedencia:	Trujillo - La Libertad
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Trujillo
Significación:	<p>La recolección de datos será realizada mediante el S-GCQ (Cuestionario General del Confort) de Katharine Kolcaba, contando con una versión ecuatoriana para el año 2021. Presenta 4 dimensiones y 28 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación:</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 De acuerdo = 3 Totalmente de acuerdo = 4</p> <p>Las investigadoras añadirán al instrumento, el siguiente baremo para clasificar el nivel de confort.</p> <p>Bajo = 28 - 56 Medio = 57 - 85 Alto = 86 - 112</p>

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)
Nivel de confort	Físico

	Psicoespiritual
	Ambiental
	Social

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el instrumento S-GCQ (Cuestionario General del Confort), rediseñado y reestructurado por los autores López Valladolid Ana Cristina y Rojas Díaz Sheila Elizabeth, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: S-GCQ (Cuestionario General del Confort)

- Primera dimensión: física
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión física, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------------------------

Siente que su cuerpo está relajado.	1	4	4	4	
La actividad física y ejercicio es adecuada.	2	4	4	4	
Tolera el dolor.	3	4	4	4	
Tiene intención de hacer algo mejor.	4	4	4	4	
Se siente sano.	5	4	4	4	
Siente que ha superado el dolor	6	4	4	4	
Se siente lo suficientemente bien para caminar.	7	4	4	4	
Siente la necesidad de encontrarse bien de nuevo.	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: psicoespiritual
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión psicoespiritual, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Se siente útil.	9	4	4	4	
Tiene confianza.	10	4	4	4	
Su fe le ayuda a no tener miedo.	11	4	4	4	
Se siente contento.	12	4	4	4	
Las creencias hacen sentirse en paz consigo mismo.	13	4	4	4	
Evita sentirse deprimido.	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: ambiental
- Objetivos de la Dimensión: Valorar el nivel de confort, según dimensión ambiental, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Siente que cuenta con intimidad.	15	4	4	4	
Lo que le rodea es placentero.	16	4	4	4	
Le gusta estar ahí.	17	4	4	4	
La temperatura de la habitación es la adecuada.	18	4	4	4	
La atmósfera que le rodea le anima	19	4	4	4	
Las vistas desde la habitación son agradables.	20	4	4	4	
Tiene las suficientes cosas en su ambiente.	21	4	4	4	
Se siente en el lugar adecuado.	22	4	4	4	

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CARE-Q" (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Miriam Elizabeth Diaz Quiliche
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Centro quirúrgico - UCI - Cirugía A Docente UNT - Segunda Especialidad en Enfermería Mención UCI
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería)
Autoras:	- López Valladolid, Ana Cristina - Rojas Díaz, Sheila Elizabeth
Procedencia:	Trujillo - La Libertad
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Trujillo
Significación:	<p>La recolección de datos será realizada mediante el CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería) de Patricia Larson, contando con una versión colombiana del año 2009. Presenta 6 dimensiones y 46 ítems, bajo una escala Likert como índice de evaluación:</p> <p>Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4</p> <p>Las investigadoras añadirán al instrumento, el siguiente baremo para clasificar la satisfacción del cuidado.</p> <p>Bajo = 0 - 61 Medio = 62 - 123 Alto = 124 - 184</p>

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)
Satisfacción del cuidado	Accesibilidad
	Explica y facilita
	Conforta
	Se anticipa
	Mantiene relación de confianza
	Monitorea y hace seguimiento

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el instrumento CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CARE-Q' (Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería)

- Primera dimensión: accesibilidad

- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de accesibilidad, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	1	4	4	4	
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	2	4	4	4	
La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	3	4	4	4	
La enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	4	
La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: explica y facilita
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de explica y facilita, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera explica la necesidad de realizar evaluaciones médicas para determinar su estado de salud.	6	4	4	4	
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	7	4	4	4	
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	8	4	4	4	
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	9	4	4	4	
La enfermera explica la situación de su salud, con veracidad y asertividad.	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: conforta

- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de confort, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	11	4	4	4	
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	12	4	4	4	
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	13	4	4	4	
La enfermera está alegre.	14	4	4	4	
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	15	4	4	4	
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	16	4	4	4	
La enfermera lo escucha con atención.	17	4	4	4	
La enfermera habla con usted amablemente.	18	4	4	4	
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	19	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** se anticipa
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión se anticipa, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	20	4	4	4	
Las indicaciones de la enfermera hacia el paciente y la familia son dados en un momento oportuno.	21	4	4	4	
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con	22	4	4	4	

usted un nuevo plan de intervención.					
La enfermera se anticipa a las necesidades y evita que usted realice alguna acción que ponga en riesgo su salud.	23	4	4	4	
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	24	4	4	4	
Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	25	4	4	4	
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	26	4	4	4	
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	27	4	4	4	
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	28	4	4	4	
La enfermera le consulta antes de iniciar un procedimiento o intervención.	29	4	4	21	

- Quinta dimensión: mantiene relación de confianza
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de mantiene relación de confianza, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

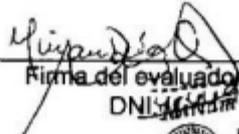
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	30	4	4	4	
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	31	4	4	4	

La enfermera lo motiva a participar en el autocuidado.	32	4	4	4	
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	33	4	4	4	
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	34	4	4	4	
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	35	4	4	4	
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	36	4	4	4	
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	37	4	4	4	
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	38	4	4	4	

- Sexta dimensión: monitorea y hace seguimiento
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción del cuidado, según dimensión de monitorea y hace seguimiento, en pacientes hospitalizados del servicio de emergencia de un hospital público, Trujillo – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	39	4	4	4	
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	40	4	4	4	
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	41	4	4	4	
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	42	4	4	4	
La enfermera está calmada.	43	4	4	4	
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	44	4	4	4	
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados	45	4	4	4	

sepan cómo cuidarlo a usted.					
La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	46	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI: 44.444.444
 17 días
 L.C. EN ENFERMERIA
 C.E.P. 005464 R.E.E. 00001

S-GCQ (CUESTIONARIO GENERAL DEL CONFORT)											
ÍTEMS	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA			PROMEDIO	V DE AIKEN POR ÍTEM
	J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
V DE AIKEN											1
X	Promedio de calificación						$V = \frac{X - l}{K}$				
l =	Valor mínimo de escala										
c =	Rango (valor máximo - mínimo)										100.00%

ESCALA	
1	No cumple con el criterio
2	Bajo Nivel
3	Moderado nivel
4	Alto nivel

VALORES	INTERPRETACIÓN V DE AIKEN
0	Desacuerdo con los Ítems
1	Acuerdo con los Ítems

CARE-Q' (CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA)											
ÍTEMS	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA			PROMEDIO	V DE AIKEN POR ÍTEM
	J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
V DE AIKEN											1
X	Promedio de calificación						$V = \frac{X - l}{K}$				100.00%
l =	Valor mínimo de escala										
c =	Rango (valor máximo - mínimo)										

ESCALA	
1	No cumple con el criterio
2	Bajo Nivel
3	Moderado nivel
4	Alto nivel

VALORES	INTERPRETACIÓN V DE AIKEN
0	Desacuerdo con los Ítems
1	Acuerdo con los Ítems

Anexo 6. Confiabilidad

S-GCQ (CUESTIONARIO GENERAL DEL CONFORT)

SUJETOS	ÍTEMS																												SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
S1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	83
S2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	86
S3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	78
S4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	78
S5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	82
S6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
S7	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	70
S8	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	81
S9	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	76
S10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	86
S11	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	84
S12	4	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	2	1	3	1	1	3	3	4	63
S13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	84
S14	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
S15	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	74
S16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
S17	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	66
S18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	92
S19	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
S20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	88
VARIANZA	0.6	0.8	0.2	0.1	0.1	0.2	0.3	0.1	0.4	0.1	0.0	0.5	0.5	0.0	0.4	0.2	0.1	0.1	0.5	0.6	0.1	0.5	0.3	0.5	0.3	0.6	0.2	0.3	

CARE-Q' (CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA)

SUJETS	ÍTEMS																																														SUMA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46			
S1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	100	
S2	2	4	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	91
S3	1	4	2	2	2	2	1	2	4	1	0	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	2	1	2	0	2	1	2	1	4	2	1	1	1	0	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	75	
S4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	4	2	0	2	2	2	2	2	2	2	93	
S5	1	2	0	4	4	2	4	1	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	2	0	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	4	2	2	2	89	
S6	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	93	
S7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46	
S8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	100
S9	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	100
S10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	96
S11	4	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	98	
S12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	91	
S13	2	2	1	2	2	1	2	2	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	90	
S14	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	104	
S15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	90
S16	2	0	2	0	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	4	2	0	4	0	2	4	4	2	0	2	2	0	2	0	2	0	2	4	0	2	0	2	72	
S17	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	78	
S18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	94	
S19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	98
S20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	92
VARIA NZA	0. 3	0. 9	0. 3	0. 5	0. 4	0. 1	0. 5	0. 5	0. 6	0. 3	0. 3	0. 4	0. 3	0. 5	0. 4	0. 2	0. 1	0. 2	0. 1	0. 2	0. 3	0. 7	0. 4	0. 3	0. 5	0. 5	0. 7	0. 2	0. 7	1. 1	0. 3	0. 7	0. 2	0. 0	0. 5	0. 4	0. 5	0. 4	0. 5	1. 3	0. 9	0. 2	0. 1	0. 0	0. 5	0. 2			

ALFA DE CRONBACH
$a = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_T} \right]$

DONDE
a = alfa
K = número de ítems
vi = varianza por ítem
vt = varianza total

VALORES DEL ALFA	INTERPRETACIÓN
0.90 - 1.00	Satisfactoria
0.80 - 0.89	Adecuada
0.70 - 0.79	Moderada
0.60 - 0.69	Baja
0.50 - 0.59	Muy Baja
< 0.50	No confiable

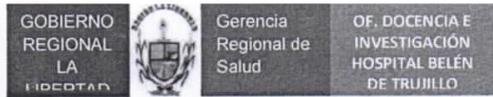
K =	28
Vi =	8.9375
vt =	51.4875
a =	0.85702211

S-GCQ (cuestionario general del confort)

K =	46
Vi =	21.59
vt =	166.25
a =	0.88947168

CARE-Q' (cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería)

Anexo 7. Autorización de aplicación del instrumento



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO

CONSTANCIA DE APROBACIÓN ÉTICA N° 103-2023-HBT

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Belén de Trujillo, hace constar que el protocolo de investigación señalado a continuación fue APROBADO, bajo la categoría de REVISIÓN PARCIAL.

Título del estudio: **NIVEL DE CONFORT Y SATISFACCION DEL CUIDADO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO, TRUJILLO 2023** con código único de identificación: **ID_CIEI-HBT 100-2023**, cuyas investigadoras principales son: **LOPEZ VALLADOLID, ANA CRISTINA Y ROJAS DÍAZ, SHEILA ELIZABETH.**

El protocolo aprobado corresponde a la versión 02, con fecha 26 de octubre del 2023.

Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de pautas éticas en investigación, incluyendo el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros.

Cualquier enmienda en los objetivos secundarios, metodología y aspectos éticos debe ser solicitada a este comité.

El periodo de vigencia de la presente **aprobación será de 06 meses**; desde el 26/10/2023 hasta el 26/04/2024, debiendo solicitar la renovación con 30 días de anticipación.

Sírvase hacernos llegar los **informes de avance del estudio en forma trimestral** a partir de la presente aprobación (26/10/2023). Además, deberá presentar un informe de término de la investigación al culminar el estudio (26/04/2024).

Trujillo, 26 de octubre del 2023


DR. MANUEL MARIO ANIBAL SANCHEZ LANDERS
PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE
ÉTICA EN INVESTIGACION
HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO

MMSL/RVG/aro
C.c: Archivo

DICTAMEN CIEI N° 184 – HBT – 2023

En la ciudad de Trujillo a las 08:35 Hrs del día 26 del mes de octubre del año 2023; se reunió el Comité de Ética en Investigación del Hospital Belén de Trujillo (CIEI-HBT) con el quórum válido (7 miembros) para evaluar el Proyecto de Investigación titulado: **"NIVEL DE CONFORT Y SATISFACCION DEL CUIDADO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO, TRUJILLO 2023."**, con código único de identificación: ID CIEI – HBT/100-2023, cuyas investigadoras principales son: **LOPEZ VALLADOLID ANA CRISTINA Y ROJAS DÍAZ SHEILA ELIZABETH.**

Vistos los siguientes documentos normativos nacionales e internacionales:

- o Ley N° 28842 Ley General de Salud y sus modificatorias.
- o Ley 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de Salud.
- o Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales.
- o Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.
- o Códigos Deontológicos de los Colegios Profesionales de las Ciencias de la Salud del Perú vigentes.
- o Resolución Ministerial N° 658-2019/MINSA. Prioridades Nacionales de Investigación en Salud en el Perú 2019-023.
- o Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, Asambleas Médicas: 18ª Helsinki 1964, 29ª Tokio Japón 1975, 35ª Venecia Italia 1983, 41ª Hong Kong 1989, 48ª Sudáfrica 1996, 52ª Escocia 2000, Nota de Clarificación Washington 2002, Nota de Clarificación de la Asamblea General AMM Tokio 2004.
- o Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos UNESCO-2005.

Y después de realizar una evaluación **PARCIAL**, desde el punto de vista ético, científico, metodológico, legal y en ausencia de conflicto de intereses; el CIEI-HBT considera que:

El presente proyecto de investigación evaluado ha sido **APROBADO** por **UNANIMIDAD**.

La autorización de ejecución del estudio tendrá una duración de 06 meses. Los trámites para la renovación de la aprobación deberán iniciarse por lo menos con un mes de anterioridad a su vencimiento. Todo proyecto cuya aprobación caduque, está suspendido hasta obtener la renovación correspondiente.

El investigador principal deberá presentar informes de avance de su estudio con una periodicidad de 03 meses. La presentación de estos reportes periódicos es un requisito indispensable para la renovación de la aprobación.

Se deja constancia que si algún miembro del CIEI-HBT tuvo conflictos de interés con este proyecto de investigación, no participó al momento de realizar esta evaluación.

Firmas de los miembros del CIEI-HBT que participaron en la reunión de evaluación del presente proyecto de investigación:

Manuel Sánchez León
CNP 78933 RNE 43104

Dr. César A. Méndez Bistramonte
CIRUJANO ORC DUELO
CNP 91851 RNE 1452

Mg. Sara Patricia Ojeda
NEURÓLOGA
CNP 91851 RNE 1452

Manuel A. Alegría Ojeda
MEDICINA FISIOLÓGICA Y REHABILITACIÓN
CNP 78933 RNE 43104

Anexo 8. Constancia de elaboración de abstract

This document has been translated by the Translation and Interpreting Service of Cesar Vallejo University and it has been revised by the native speaker of English: Mark Stables.



Dr. Ana Gonzales Castañeda
Professor of the School of Translation
and Interpreting



**Dictamen del Comité de Ética en
Investigación.**

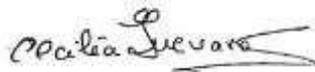
N. 0274.

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética de la Escuela de Enfermería, Dra. Cecilia Guevara Sánchez, deja constancia que el Proyecto de Investigación titulado: NIVEL DE CONFORT Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, TRUJILLO - 2023

Presentado por los autores: LOPEZ VALLADOLID ANA CRISTINA/ ROJAS
DÍAZ SHEILA ELIZABETH

Ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del Proyecto de Investigación cuenta con un Dictamen: Favorable (X) observado () desfavorable ()

Trujillo, 12 de diciembre de 2023.



**Dra. Cecilia Guevara Sánchez. Presidente del
Comité de Ética en Investigación Programa
Académico de Enfermería.**