



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del usuario en
emergencia de un hospital de Lambayeque, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Torres Chavarry, Claudia Melissa (orcid.org/0009-0005-6234-2836)

ASESORES:

Dra. Chavarry Ysla, Patricia del Rocio (orcid.org/0000-0003-0575-3717)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres por cada palabra de motivación e inspiración para superarme cada día como persona y profesionalmente.

A mí por el esfuerzo y dedicación durante cada momento en esta difícil etapa profesional.

CLAUDIA MELISSA TORRES CHAVARRY

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme bendecido con vida y
para poder cumplir con mis labores
personales y profesionales, logrando
culminar mis estudios.

A mis padres por su apoyo incondicional,
comprensión, amor y cuidados durante
todo el tiempo de estudio.

A mis hermanas por su apoyo,
paciencia, comprensión y cuidados.

LA AUTORA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del usuario en emergencia de un Hospital de Lambayeque, 2023", cuyo autor es TORRES CHAVARRY CLAUDIA MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO DNI: 16658907 ORCID: 0000-0003-0575-3717 | Firmado electrónicamente por: CHAVARRYP el 05- 08-2023 18:41:45 |

Código documento Trilce: TRI - 0632247



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TORRES CHAVARRY CLAUDIA MELISSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del usuario en emergencia de un Hospital de Lambayeque, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| TORRES CHAVARRY CLAUDIA MELISSA DNI: 47490410 ORCID: 0009-0005-6234-2838 | Firmado electrónicamente por: CTORRESCH13 el 05- 08-2023 18:39:37 |

Código documento Trilce: INV - 1293752

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de autenticidad del asesor | iv |
| Declaratoria de originalidad del autor | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de gráficos y figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 22 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos | 23 |
| IV. RESULTADOS | 24 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS | 38 |
| ANEXOS | 44 |

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1

Nivel de la calidad de la atención de enfermería que percibe el usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023.....25

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la calidad de la atención de enfermería que recibe el usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023.....26

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023.....27

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023..... 28

Tabla 5

Correlación entre las variables calidad de la atención y la satisfacción del usuario de emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023.....29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1

Esquema de la investigación.....17

Figura 2

Dimensiones de la calidad del cuidado.....26

Figura 3

Dimensiones de la satisfacción del usuario.....28

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque, 2023. La metodología que se desarrolló tuvo enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional.

La población fueron los pacientes del servicio de emergencia y la muestra fue 217 usuarios, tras realizar el cálculo muestral. Se utilizaron los cuestionarios: calidad de atención de enfermería (CARE Q) y satisfacción del usuario, luego del análisis se demostró un índice de confiabilidad de .988 y .983 respectivamente. Los resultados muestran que la calidad de atención de enfermería que recibieron fue calificada mayormente de nivel medio (65%) a bajo (25%) y la satisfacción del usuario de media (61.8%) a alta (34.6%). Se concluyó que existe relación entre las variables del estudio, según la prueba estadística de Rho Spearman con valor de significancia de 0.000 y coeficiente de correlación de .558, aceptando la hipótesis planteada y afirmando que a mejor calidad de la atención existe mejor satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, enfermería.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction in an emergency room at a hospital in Lambayeque, 2023. The methodology that was developed had a quantitative approach, non-experimental, descriptive and correlational cross-sectional design. The population was the patients of the emergency service and the sample was 217 users, after performing the sample calculation. The questionnaires were used: quality of nursing care (CARE Q) and user satisfaction, after the analysis a reliability index of .988 and .983 respectively was demonstrated. The results show that the quality of nursing care they received was rated mostly from medium (65%) to low (25%) and user satisfaction from medium (61.8%) to high (34.6%). It was concluded that there is a relationship between the study variables, according to the Rho Spearman statistical test with a significance value of 0.000 and a correlation coefficient of .558, accepting the proposed hypothesis and stating that the better the quality of care there is better user satisfaction.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios de salud es y será un tema sumamente importante, siendo definido desde diferentes puntos de vista y cada quien le dará la relevancia que considere, pero que para enfermería es una prioridad, considerando que es un ser humano a quien se dirigen las atenciones y que merece ser tratado lo más humanamente posible, buscando con ello obtener no solo satisfacción profesional sino predominantemente del ser que cuida, que es quien debería sentirse contento con la asistencia que recibe.

A nivel internacional, la World Health Organization (2020) explico que la calidad de la atención es un nivel en que la asistencia sanitaria para la persona y la comunidad mejoran sus objetivos para logro de metas establecidas, en conjunto con los profesionales de la salud y en las que se incluyen todos los niveles de atención, pudiendo medir y mejorar constantemente, considerando que son datos probatorios en los cuales se replanteen y consideren las necesidades y prioridades de los usuarios que acuden por atención. A su vez hace de conocimiento que ya existe consenso en que la atención de calidad en salud debe ser eficaces, seguras, centradas en la persona, oportunas, equitativas, integradas y eficientes, todos asociados a la ética profesional. Con ello, queda una clara alusión en la que asocia la calidad sanitaria y la satisfacción del paciente, siempre que se garantice que las personas obtengan los beneficios para diagnosticar y tratar sus procesos de salud-enfermedad considerando la comprensión de los pacientes y todo lo relacionado a ellos y el servicio sanitario buscando óptimos resultados con la minimización de riesgos.

Mutre & Gonzales (2020) elaboraron una investigación en Ecuador, en la que encuestaron a usuarios de emergencia respecto a cuán satisfechos se encontraban respecto al tiempo de espera para atenderse en estos servicios, resultando que la evaluación al personal es buena, siendo que comprenden más a las enfermeras (87.1%) que a los médicos (84.7%), que en su mayoría si les realizaron el examen físico, percibieron un alto porcentaje (88.2%) de trato con amabilidad y paciencia, buena identificación con sus brazaletes, adecuados tiempos de espera o considerables, incluso un 82.4% tuvo explicación del proceso a seguir en su atención, sin embargo hubo insatisfacción en relación a las señaléticas de orientación en los servicios de emergencia.

Ng & Luk (2019) afirmaron que la competitividad laboral provoca que la atención en salud cada día se repotencia por lo que en definitiva estudiar las experiencias de los usuarios contribuye a que los profesionales analicen y reestructuren las estrategias para prestar óptimos servicios y lograr así la meta: Satisfacción. Si bien existen muchos estudios que han analizado esta variable y realizaron variedad de instrumentos para medirla, consideran que hay escasos estudios que aborden una definición de satisfacción del usuario en su situación de paciente con el cual se tenga claro sea una base para la consecuente aplicación de todos los instrumentos existentes.

A nivel nacional, Iparraguirre (2020) en una revisión sistemática, que hizo sobre estudios de la calidad de la atención, utilizó la teoría del padre de la calidad "Avedis Donabedian", haciendo referencia a un cambio para que con esta planificación, sea la forma de cómo se supone se va a generar bienestar de la persona (satisfacción), con la cual permita valorar si la atención que se recibe es o no buena, tomando en cuenta: la infraestructura, el recurso humano y material, las relaciones interpersonales entre profesional - usuario y los resultados que se obtienen (percepciones y expectativas); todo ello con el tiempo se englobó en 3 dimensiones que son: lo técnico, lo interpersonal y el confort las cuales se asocian entre sí.

Córdova et al. (2021) considera que la satisfacción del usuario es tanto un indicador como una medida de control para evaluar el desempeño de los servicios de salud del país y hace hincapié a la importancia del buen trato médico-paciente que debe existir, pues es una de las claves para optimizar los resultados. Es así como este valor en que los profesionales les agrade el trato con las personas es muy importante, pero a su vez es el más criticado puesto que dependen de las opiniones del usuario y que en su mayoría de veces todas las deficiencias de las instituciones de salud dan como resultado insatisfacción, por lo que sugiere un gran compromiso y direccionamiento del personal sanitario para motivar a "servir" y así exista un crecimiento del país y con buen dominio del humanismo.

A nivel local, Muro (2022) obtuvo que no se logró llegar ni al 50 % de encuestados con buen nivel de satisfacción calificándolo como regular, lo mismo que en sus dimensiones: puntualidad, trato humano, y cuidados estandarizados

y un alto grado de satisfacción de los usuarios, por lo que en su propuesta plantean estrategias y reestructuración de los servicios, como mejorar la puntualidad en la atención para que se asista a las personas de forma oportuna y rápida, monitorear al personal mediante encuestas a los pacientes en los momentos del alta de esta manera realizar el seguimientos de las posturas de los profesionales (buscando con ello capacitar para mejorar o definir escala de amonestaciones / procesos administrativos en casos extremos) y de mantener permanentemente capacitado al personal de salud a nivel intrahospitalario, llevados a cabo por la misma institución.

Si bien los servicios de salud han sido deficientes y no hay cambios significativos, estos se han agravado tras la emergencia sanitaria, puesto que dejó entrever las grandes falencias que existen en los sistemas de salud, las barreras de acceso, brecha de personal, falta de profesionales preparados, rutinización del cuidado enfermero, etc., siendo las áreas de emergencia los servicios más críticos al momento de brindar atención pues constituyen el primer contacto con los usuarios y con el cual ellos se llevaran las impresiones que reciba y se sientan o no satisfechos considerando esto la clave de la calidad de la atención sanitaria.

Esta realidad no es ajena a un hospital en Lambayeque, evidenciándose largas colas para atenderse, siendo inoportunas en diversas áreas de la emergencia, evidente falta de personal, aunados a la frialdad del cuidado, falta de recursos materiales, infraestructuras deficientes, etc., creando desasosiego en las personas y por ende insatisfacción, convirtiéndose en un gran problema en el sistema que aún queda por resolver debido a su complejidad. El reto no se logra superar y en enfermería por más que se pone esfuerzos, existe agotamiento que recae en el cuidado del usuario que muchas veces consideran que las profesionales no disponen de tiempo para explicarles tratamientos, procesos de admisión o altas, o tan simple como darles minutos de escucha activa, creando desconcierto, desconfianza, desesperanza en los pacientes y sus familiares que al momento se encuentran bloqueados por un tema de salud que los desorienta de la realidad.

De acuerdo con lo descrito se originó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del

usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque, en un periodo del 2023? y como problemas específicos: ¿Cómo es la calidad de la atención de enfermería en todas sus dimensiones, que recibe el usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023? y ¿Cómo es la satisfacción que percibe el usuario en emergencia, en todas sus dimensiones de un hospital en un período del 2023? cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque, en el período 2023 y sus objetivos específicos: a) Identificar la calidad de la atención de enfermería en todas sus dimensiones, que recibe el usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023 y b) Identificar la satisfacción que percibe el usuario en emergencia en todas sus dimensiones de un hospital de Lambayeque? . Las hipótesis planteada fue: Existe relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque, 2023 e hipótesis Nula: No existe relación entre las mismas variables.

La investigación se llevó a cabo considerando la importancia de generar conocimiento, herramientas y elaborar proyectos de mejora sistemática de la calidad de la atención, en situaciones de afrontamiento del usuario de emergencia, generando nuevas alternativas para propiciar una buena atención del talento humano y brinde una calidad de atención óptima, que sea oportuna, accesible, humana y logre la complacencia de estos con los servicios que recibe. Además, se buscó que este sirva de utilidad y sea recurso de análisis para los gestores del cuidado, permitiéndoles la comprensión y autoanálisis en relación con la calidad de atención que se da en la población de estudio asumiendo que tomar medidas de mejoramiento son necesarias tanto para lograr la satisfacción profesional y sobre todo del usuario a quien recibe nuestro servicio.

Respecto a lo teórico, permitió la recolección de un análisis de diversos conceptos y teorías referentes a las variables en estudio y que al asociarlos a los resultados que se consigan sean de referencias para futuras pesquisas relacionados al tema, el cual permanecerá vigente pues se requiere de analizar de los servicios que se brindan de forma constante para evaluar y retroalimentar, con ello se motiven los colegas de la salud a la realización de estudios de investigación.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial, De Steenwinkel et al. (2022) realizaron un análisis observacional en las áreas de emergencias para evaluar la satisfacción, necesidades y preferencias de los pacientes con respecto a la información, pues consideran esto como un indicador muy importante en la calidad de la atención en los servicios de emergencia y lo asocian a como se entrega dichos informes al paciente, siendo que, si esta interacción es óptima, entonces la experiencia y la expectativa de los usuarios mejoran. Los resultados evidenciaron que los pacientes estaban satisfechos con el informe médico recibido sin embargo esta complacencia se veía afectada puesto que no había practicidad para dar dicha información por lo que tenían que solicitar más informes de forma práctica, así mismo la mayoría prefiere que la transmisión sea de manera oral siendo la última opción mediante folletos (25.5%). Las personas requieren la entrega de información centrada en los usuarios manteniendo el respeto y respondiendo las necesidades individuales del paciente.

Zhi et al. (2022) realizaron un estudio en un hospital chino considerando diversos modelos de gestión e identificando el mejor de ellos para el auxiliar de enfermería desde el punto de vista del usuario, mediante las 2 variables que tiene esta investigación. Se evaluó a 6211 pacientes que recibieron atención de los auxiliares de enfermería obteniendo una calificación adecuada de 96% y que es la gestión hospitalaria el modelo que podría ser la mejor opción para brindar atención en servicios de salud de este grupo vocacional que tiene como prioridad la satisfacción de los pacientes y esta acogida se debería a la asequibilidad (costos más bajos en comparación a las otras modalidades de gestión hospitalaria) y la calidad de atención que brindan (consideran una administración y capacitación más adecuada de los auxiliares en este modelo de gestión) creando seguridad. Considerando el nivel académico de los auxiliares, los autores recalcan que con los hallazgos se deja en evidencia la importancia de dirigir acciones para la promoción del uso del primer nivel de atención, pues constituye un personal con buena aceptación por los pacientes.

Margrave & Salinas (2020) llevaron a cabo un estudio basado en evidencias respecto a la satisfacción de los pacientes y del profesional enfermero, buscando comprender qué factores intervienen de forma negativa o

positiva, obteniendo que existe una fuerte asociación entre cuán satisfechas están las enfermeras en su campo laboral con la satisfacción que tenga el paciente y que ello más que un simple indicador constituye una dedicación al liderazgo que se busca tener cuando se cuida la salud, el cual empieza con los profesionales que luchan día a día y están en primera fila. Por ello es importante la inclusión de un planeamiento estratégico de enfermería que consideren las acciones de estos grupos profesionales, con modelos de liderazgo transformacional, con desarrollo de las capacidades, trabajo en equipo interdisciplinario y la respectiva capacitación continuas lo que generará un impacto en la satisfacción del paciente a comparación de otras instituciones que no poseen dichas estrategias.

Abidova et al. (2020) identificaron aquellos predictores esenciales de la satisfacción del paciente y la calidad que perciben las personas al ser atendidas en áreas de urgencias, tras su análisis mostraron que para ambas variables los principales predictores en general tienen una alta significancia asociada a la atención médica y el cumplimiento de las expectativas; y que se agrega el tiempo de espera para la atención en los triajes con relación a la calidad de la atención. Consideran que cumplir con las expectativas es de gran predominio en vista que con ello se puede lograr la satisfacción, sin dejar de lado que son necesario dar atenciones pertinentes sin prolongar la espera. Luego de comprender lo importante que son el reconocimiento de los predictores respecto a ambas variables se logrará una interacción con los usuarios más clara, reconociendo que es a ellos a quienes se les debe la atención y que es la comunicación quien cumple un papel fundamental.

Ng & Luk (2019) analizaron estudios respecto a la satisfacción haciendo hincapié que es necesario tener una definición clara de este concepto para que se puedan luego aplicar todos los instrumentos existentes , de lo cual hay escasa explicación, pero tras su estudio se demostró que las diferentes disciplinas sanitarias contienen cuatro cualidades universales de esta variable pudiendo clasificarlas en dos dimensiones: humanas, que abarca las actitudes de quien da la atención y sus competencias técnicas y la dimensión del sistema que tiene que ver con la accesibilidad.

A nivel nacional, Morales (2022) halló similitud en sus resultados de las variables al determinar la opinión de los usuarios de la emergencia en un hospital limeño con respecto al cuidado humanizado y la satisfacción siendo estas de nivel media teniendo relación entre sí, por lo que hace énfasis que se requiere incrementar la humanización en la atención para obtener personas complacidas, siendo que no se necesita de una preparación universitaria o institucionales para tener disposición de actitud, comunicación y buenas relaciones interpersonales para brindar servicios sanitarios de forma holística, sin perder la esencia del ser enfermeros.

Mendoza (2021) valoró la opinión de los pacientes en un nosocomio de Trujillo, considerando que esta es importante para mejorar la calidad en los servicios y por lo que las organizaciones en salud deben implementar medidas estratégicas y que pese a pandemia no se vea limitada la atención. De sus resultados obtuvo una calidad y satisfacción regular en los pacientes que se atendieron en la emergencia, encontrando una conexión importante entre estas variables, deduciendo que depende del personal de salud la mejora en la atención en diversos aspectos siendo prioritario la dimensión de la fiabilidad, ya que hay insatisfacción percibida relacionada a los conocimientos, destrezas y habilidades que poseen los profesionales lo que impediría garantizar soluciones oportunas efectivas y eficaces.

Por su parte, Espinoza (2021) también encontró nexo entre las variables de estudio las cuales fueron obtenidas de lo percibido por usuarios de un hospital durante la pandemia y que en cuanto a sus dimensiones hay relatividad con las de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad, mas no con la de seguridad, siendo que los usuarios percibieron desconfianza cuando recibieron las atenciones a su vez de escasa educación sanitaria no transfiriendo información clara que permita la tranquilidad ante las consulta de los pacientes, por lo que se requiere de profesionales de la salud con una base de conocimientos y habilidades que generen y evidencian seguridad del usuario.

Álamo (2021) hizo una recopilación de los reclamos en salud de manera no probabilística por conveniencia y de forma aleatoria simple para la satisfacción del usuario de un importante hospital de la capital, resultando que

la dimensión de inadecuado trato del personal alcanzó el mayor número de reclamos, seguido de la dimensión respecto a las atenciones demoradas; de todas estas se lograron resolver 60.6% dentro de los plazos estandarizados. Del total de 421 personas encuestadas, el 54.6% estuvieron insatisfechos, siendo las dimensiones de fiabilidad las de mayor porcentaje, seguidas de las de seguridad y empatía; con todo esto se deja una vez más la evidencia de que el personal sanitario tiene escasa empatía.

Ascencios (2019) presentó una pesquisa en el plano privado con el que por medio de 144 usuarios de emergencia de adultos, expresaron sentirse de mediana a altamente satisfechos, sobre todo con la atención que dio el personal de enfermería dejando en claro el rol fundamental de nuestra profesión pues al obtener usuarios con aceptación de la atención, le satisface sus necesidades físicas, emocionales y sociales y que estando en emergencia se convierte en un reto debido a la gran demanda que usualmente se tienen en estos servicios, pero que a diferencia del sector público los resultados son diferentes.

El mismo autor indica que de acuerdo a los resultados hubo satisfacción alta respecto a la accesibilidad, manifestando que las enfermeras acuden de forma rápido al llamado del paciente (61.8%), que los ven con frecuencia para verificar su estado y ofrecerles medidas para calmar su dolor o realizar sus actividades propias; en cuanto a la educación e información que reciben también son vistas de forma positiva, puesto que existe más personal de salud en cada turno que permite atender la demanda convirtiéndose en una fortaleza en las entidades privadas obteniendo enfermeros educadores que guían y orientan al usuario en estos servicios críticos.

Con su estudio también se observó que los usuarios percibieron enfermeras alegres, con disposición al diálogo y que procura que el paciente logre un descanso óptimo, hablándole de forma amable y escuchándolo en todo momento, brindarle confianza, realizando procedimientos de forma segura y calmada e involucrando a la familia.

A nivel local, Figueroa (2022) ejecutó su investigación en áreas de autos mayores, encontrando que percibieron una calidad de atención regular y a la vez satisfacción, sin embargo, no halló asociación entre dichas variables. El lado positivo del estudio se debió a varios factores, entre ellas las actividades de

enfermería ejecutadas de forma adecuada y segura, buscando en todo momento que el usuario esté complacido con el servicio cumpliendo con el rol que le corresponde, demostrando respeto, privacidad, individualidad y confianza a predominio y por sobre todas las carencias que existían al momento del estudio.

Failoc (2020) realizó un estudio para evaluar la consulta externa, obteniendo que los usuarios encuentran el servicio tiene una calidad de atención médica y se encuentran en un 92.7% insatisfechos, por lo que el autor propone un modelo para mejorar estas deficiencias, planteando como puntos importantes el acceso a los servicios de consultorios y la seguridad en el manejo de registros de datos, así como de evaluar las brechas y humanizar la atención que dan los servidores públicos.

Gómez (2020) tras la recolección de datos en 862 pacientes analizó las mismas variables del presente estudio, obteniendo que hubo una calidad de atención deficiente (26.3%) pero un 59.4% indicó una satisfacción regular durante su atención en la consulta externa de los servicios de traumatología en un nosocomio local, esto debido a diversos factores como la inadecuada infraestructura, escasez de recursos, hospitales en mal estado, y escasez de personal sanitario. Por ello recomiendan a los gestores de las instituciones de salud priorizar la calidad en los servicios que brindan por medio de acciones que mejoren los niveles institucionales.

Tello (2019) desarrollo una revisión de literatura para el análisis de ambas variables de la investigación durante el lapso de 5 años mediante bases de datos computarizadas provenientes de diversos artículos, llegando a identificar que el personal sanitario está en la obligación de ofrecer servicios de salud de calidad acompañados del tip humanitario, de ser empáticos, humanos atentos con el otro y que a su vez ofrezcamos la oportuna educación sanitaria al usuario y su familia de acuerdo a lo que se requiera, pues esto será valorado en las prestaciones de salud obteniendo la tan ansiada satisfacción, el mismo que constituye un indicador de la calidad de la atención.

Por su parte, Santa Cruz (2018) determinó de acuerdo a edad y género cómo se percibió la calidad de la atención de un servicio, siendo ésta de nivel medio y que no estaba asociada a estos indicadores, con lo cual se dejó

evidencia de las deficiencias presentes para brindar la atención, entre ellas las más relevantes consistieron en que los usuarios percibieron que no se les atiende de forma inmediata (74,2%), el personal de salud no explica los problemas de salud al usuario por lo que se retiran sin comprender (84.4%) y que no se les realiza examen físico completos y minucioso respecto al problema por el cual acude (84.6%).

En el marco teórico, se hace mención a dos variables que mantendrán su vigencia, teniendo en cuenta que la calidad de la atención se hace necesaria para brindar los servicios sanitarios y que la satisfacción del usuario es un elemento primordial en esta atención, permitiendo que sean medibles; y considerando que la esencia de enfermería, es ofrecer un buen servicio con calidad debe tener calidez para obtener personas felices, por lo que el enfoque humanitario no debe desprenderse al momento de la interacción con las personas.

La presente investigación se sustenta en la teoría de Jean Watson una de las más representativa del cuidado humanizado de enfermería, por la cual Evangelista et al. (2017) en su estudio destacan la importancia de cómo todos los elementos integrados en la teoría pueden ayudar a las profesionales de enfermería a brindar una atención holística cubriendo todas las necesidades de sus pacientes promoviendo una atención más eficaz que solo centrarse en enfermedades, debiendo reflexionar sobre la importancia de incrementar los conocimientos impartidos en esta teoría para ponerlos en práctica en cualquier contexto, logrando así dar cuidados de calidad con la calidez que caracteriza a enfermería logrando bienestar en usuarios.

En el Diario El Peruano (2021) se da a conocer la Norma Técnica para la gestión de la calidad de los servicios comprendiendo que estos deben ser ofrecidos por las organizaciones estatales atendiendo las demandas y expectativas de la población y que está relacionada a todas las condiciones y respuestas que los usuarios esperan por ello las gestiones deben organizarse de modo efectivo, considerando un componente importante como modelo la cultura de calidad. Considera necesaria las evaluaciones periódicas de los indicadores de la calidad para que con los resultados obtenidos se tomen

correcciones y mejoren los servicios impactando sobre la satisfacción del usuario.

Es interesante la propuesta que permite fomentar una cultura de calidad, considerándola una clave actualmente dentro de las organizaciones para lograr satisfacer a una persona, por lo que da los pasos mediante una herramienta que permite identificar la situación de los servicios de las diferentes entidades y brinda lineamientos para que se lleven actividades dirigidas a asumir un compromiso en el recurso humano institucional respecto a las personas que atienden.

De acuerdo con la R.M N° 002 de Gestión de calidad de los servicios públicos (2021), corresponde al estado garantizar la cobertura para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, por lo que las instituciones deben optar por actividades que les permita lograr ello y brindar calidad en la entrega de sus servicios a través de los recursos humanos y la provisión de todo lo necesario para que esto se cumpla.

Los profesionales deben asegurar en todo momento de la atención actitudes de buen trato cuando entres sus cuidados, evidenciando empatía, respeto, igualdad, profesionalismo, conocimientos, entre otros al interactuar con las personas. Respecto a la información añade que, ha de manejarse de forma clara, precisa, sencilla oportuna y veraz logrando interacciones positivas, con fluidez, transparencia, escucha activa, permitiendo la expresión de los usuarios.

La calidad de los servicios de acuerdo con el estado peruano, constituyen la medida en que los servicios que se entregan atienden a lo que los usuarios necesitan y esperan de las entidades, por lo que está relacionada a las condiciones y lo que las persona perciben que reciben en realidad, por lo que las organizaciones deben organizarse efectivamente. (RM. N°002 Gestión de Calidad, 2021).

Laguna et al. (2019) cita a la norma técnica del Ministerio de Salud que describe a los servicios de emergencia como aquellas unidades especializadas que brindan atención médico-quirúrgica de emergencia de manera continua oportunamente durante todo el día a los usuarios en que su vida y/o su salud está en estado de emergencia. Siendo así una emergencia es toda situación que de forma fortuita e inesperada necesita de atención inmediata puesto que

pone en peligro la vida o la salud de las personas, pudiendo quedar con algún daño o causarle la muerte, y se hace referencia a esto considerando que el campo de estudio de aplicación será en los servicios de emergencia de un hospital de Lambayeque.

Amed-Salazar et al. (2019) aducen que estimar la calidad de la asistencia sanitaria es un requisito actualmente como parte de las gestiones hospitalarias con el fin de garantizar los mejores servicios. La calidad no posee una definición concreta y mucho depende de la percepción de quien lo conceptualiza, de este modo para el enfermero, el paciente, el gerente, etc. no serán lo mismo puesto que será resultante de las experiencias al recurrir a los servicios, por ello en salud la calidad es parte del mejoramiento en los servicios de salud y como principios de los profesionales de enfermería. Para los usuarios la calidad está relacionada con satisfacer sus expectativas, por ello es importante conocer de qué está compuesta esta apreciación, de lo contrario tendremos personas descontentas con la atención y para satisfacerlos no se deben limitar los esfuerzos para lograr ese objetivo considerando que cuidar es parte esencial del quehacer enfermero

Huamanchao (2021) da a conocer que la Organización Mundial de la Salud se refiere a la calidad de la atención de enfermería calificando al más alto grado de profesionalismo, demostrado la utilización de recursos eficientemente, que garantiza los mínimos riesgos hacia el usuario y que a su vez incluye el óptimo nivel de satisfacción como impacto en la salud del ser cuidado.

Las dimensiones de la calidad de la atención son en base al instrumento CARE Q, la cual ha sido utilizada a nivel mundial y permite evaluar el cuidado mediante el conocimiento de las expectativas que las personas tienen en relación con el cuidado que reciben de las enfermeras estipulando 6 dimensiones y que de acuerdo con Mercado & Soriano (2018) tienen la siguiente definición, tomadas de su autora original Patricia Larson, que son:

La dimensión de accesibilidad constituye los comportamientos que la enfermera tiene con el usuario en relación con el apoyo que le brinda, acercándose para ayudarlo de manera oportuna, con amabilidad, sin distinciones, de forma íntegra, demostrando compromiso para el cuidado logrando bienestar.

La dimensión explica y facilita todo lo concerniente a la salud - enfermedad mediante la entrega de información con lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensibilidad y así el usuario logre realizar actividades alcanzando la recuperación de su salud pues son los usuarios los actores principales de su autocuidado. Corresponde al rol de enfermera educativa, que orienta al usuario.

La dimensión de conforta a sus pacientes, dando ánimos y cuidados que le hagan sentir comodidad y alcancen satisfacción, por ello debe ser empática y cortés, con el usuario y su familia, permitiendo toma de decisiones adecuadas.

La dimensión se anticipa, puesto que la enfermera es un profesional preparado, capacitado que maneja las necesidades del paciente y entrega cuidados y comportamientos oportunos previniendo que se compliquen, por lo que los orienta, los cuida y logra resultados positivos.

La dimensión mantiene relación de confianza que permite brindar una cercanía con usuarios seguros, serenos y que confían en los cuidados que se le brindan. Acepta la presencia del personal y hace partícipes a los familiares para efectivizar los cuidados y ayudar en el acto de sanar al paciente.

La dimensión de monitorea y hace seguimiento que corresponden a los planes de acción que poseen los profesionales de enfermería para cuidar, con base científica, técnica y sobre todo humana al usuario, debiendo observar y valorar constantemente de forma asertiva, haciendo bien las cosas y con tiempos adecuados.

La calidad y satisfacción son indispensables en la gestión de los servicios sanitarios, siendo un tema de interés y preocupación para los gestores, debiendo precisar la situación en la que se encuentra de manera actualizada determinando sus características, indicadores, etc. entre los cuales muchos autores definen en forma variadas (Paredes, 2020).

Añade que implementar un sistema que otorgue calidad constituye un reto, pero requiere sobre todo de un cambio de cultura organizacional, de reformulación de las normas y procedimientos todos abocados a la calidad que permita la accesibilidad y equidad de los servicios, de manera holística con la consecuente satisfacción de los usuarios.

Respecto a la satisfacción del usuario, Córdova (2021) cita a la Organización Mundial de la Salud y hace referencia que consiste en la plenitud

respecto a las expectativas y percepciones que tiene el paciente de los cuidados que recibe durante la prestación de los servicios de salud.

Muro (2022) describe a Thompson señalando que la satisfacción del usuario es muy importante; pues con ello se obtiene reconocimiento en el medio laboral y del mercado competitivo, por lo que se debe priorizar atendiendo las necesidades de las personas de forma imperativa y universal cubriendo todas las áreas de las organizaciones: recursos humanos y materiales, producción, economía, etc.

Por su parte Flores (2022) considera que tienen que ver con cumplir con las demandas y necesidades que piden los pacientes y está relacionado a un componente psicológico que indicará si está o no satisfecho, por ello es importante ejecutar evaluaciones periódicas de este indicador en las instituciones de salud. Añade que es importante que el usuario esté informado de manera oportuna, se atienda sus requerimientos con los valores para lograr cubrir sus expectativas.

Si se pretende reconocer y lograr la satisfacción oportuno de las demandas en salud de los usuarios, los enfermeros deben obtener los saberes científicos y las habilidades /destrezas necesarias además del factor interpersonal para otorgar cuidados de calidad en momentos de hospitalización, por lo que es relevante que se mantenga la comunicación permanente entre la enfermera y el usuario más su familia desde su ingreso, durante y hasta el alta del área hospitalaria, manteniendo la cordialidad, empatía, individualización para lograr la recuperación de la salud. (Ruiz et al., 2020).

Enfermería posee una gran responsabilidad con respecto a la calidad de la atención, con la identificación institucional, la práctica de la ética, aplicación de leyes y normas vigentes y sobre de contribuir con su desempeño para evaluar cómo está entregando los cuidados y la consecuente satisfacción de los usuarios, tal como recalca (Coveñas, 2019). Consideran que con ello se establece y queda claro comprender que ambos términos están muy ligados e inmersos para el desempeño de la profesión de enfermería.

El mismo autor cita a Erikson (tomando aspectos de la teoría de Donabedian) para señalar que la satisfacción de los usuarios en relación de la atención que recibe de las enfermeras se refiere a la evaluación subjetiva del

paciente hacia la profesional de enfermería respecto de su área cognitiva, emocional, tras la interacción de sus expectativas con la percepción de las conductas y características que evidenció, donde al relacionar ambas permite obtener la base para la satisfacción pudiendo llegar a la opinión que tienen de la calidad.

Para las dimensiones de la satisfacción del usuario, se tomarán de referencia las descritas en el instrumento creado por Socualaya (2022) que cita a Delos y Ávila de la siguiente manera:

La dimensión cognitiva: que consiste en la información que brindan el personal médico y de enfermería en cuanto a calidad y cantidad.

La dimensión afectiva: que se refiere al sentimiento de interés y comprensión que ponen los profesionales de la salud para con los usuarios.

La dimensión de competencia profesional: que está referida todas aquellas habilidades y competencias que posee el personal médico y de enfermería para brindar la atención.

Tener usuarios satisfechos en las áreas de emergencia es muy importante, empezando que como afirma Huamanchao (2021) constituyen servicios que requieren de una rápida acción para estabilizar y recuperar la salud de las personas, así mismo de la atención recibida se tendrá las opiniones de los usuarios respecto al cuidado que recibió el cual marcará un resultado positivo o negativo. Si se conocen que por lo general existe insatisfacción de los usuarios se requiere replantear los planeamientos en los cuidados de enfermería para alcanzar servicios adecuados y considerar pues que la emergencia constituye el primer contacto de las personas con las organizaciones por lo que la mala atención repercute en su desprestigio, pudiendo incluso conllevar hasta procesos judiciales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El enfoque que se utilizó para el proyecto de investigación fue el cuantitativo, que conforme a Plaza et al. (2020) corresponde al positivismo y tiene una manera organizada de recolección - análisis de datos, uso de fuente, estadística, etc. para lograr los resultados. Permitió cuantificar y lograr la difusión del problema estudiado mediante el uso de variables.

La presente pesquisa hizo uso del método hipotético deductivo mediante el cual se permitió desarrollar la comprobación de la hipótesis y con cuyos resultados se afirme o deniegue la hipótesis que se plantea en la pesquisa, posterior a ello llegar a las conclusiones y universalizar los resultados para toda la muestra, tal como la que se plantea en esta pesquisa sobre si existe o no relación entre las variables calidad de la atención y satisfacción del usuario.

Los mismos autores, describen la investigación puramente básica, constituida en base a teorías, dedicada a desarrollar conocimiento y lograr leyes de carácter general, esto considerando que el objetivo de estudio fue determinar la relación entre ambas variables debidamente fundamentadas con el que se concluyó una base de información organizada, concreta y actualizada referente al tema del estudio en las área de emergencias de un hospital en Lambayeque que tras pasar experiencias por pandemias, requiere de nuevas indagaciones para analizar las percepciones que se tienen sobre ambas variables.

3.1.2 Diseño de investigación:

La presente investigación tuvo un Diseño no experimental: transversal descriptivo correlacional.

De acuerdo con Plaza et al. (2020) es no experimental pues no existió manipulación de las variables, ni intervención por parte del investigador para controlar las mismas debido a que los hechos ya han ocurrido basándose en analizar situaciones de forma natural.

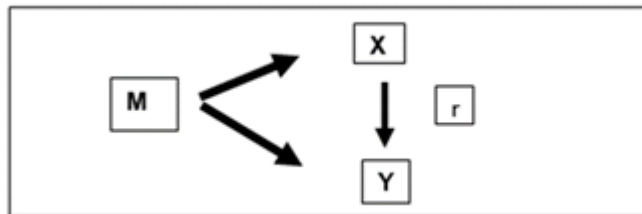
Explican los autores que son transversales porque la información obtenida del objeto de estudio se recogió por única vez en un momento dado, en el estudio se describe un período del 2023.

Es descriptivo puesto que se obtuvo datos precisos del objeto de estudio, los que

se observaron y registraron de forma fiel, permitiendo su descripción, así se permitió descubrir el nexo existente entre variables y el grado de relación que existe entre ellas, tal como sucedió en esta pesquisa y cuyo objetivo propuesto fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque.

El esquema de la presente investigación fue el siguiente:

Figura 1



Esquema de Investigación

Dónde:

M: Muestra (parte de los pacientes hospitalizados en servicio de emergencia de un Hospital de Lambayeque).

X: Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Y: Variable 2: Satisfacción del usuario en emergencia.

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización:

Arias (2022) se refiere a la operacionalización de variables como aquel proceso que se presenta en investigaciones cuantitativas, con variables que son medibles y observables, debiendo realizar una revisión exhaustiva para ordenar de lo general a lo específico, en forma de descomposición cada variable del estudio, en relación con sus partes que son las dimensiones, luego de los indicadores. Fue indispensable establecer la escala con el cual se realizó la medición de la variable y que permitió establecer la prueba de hipótesis; además del selecto tipo de técnica e instrumentos que se usaron para obtener los datos en estudios.

La presente investigación estuvo compuesta por 2 variables que son calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario y se planteó la siguiente operacionalización.

Variable 1:

Calidad de la atención de enfermería.

- Definición conceptual: Consiste en dar una respuesta óptima a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios de los servicios de salud, contando con la disposición de recursos humanos y materiales, teniendo como resultados el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción para el usuario y el profesional de la salud. (Gutiérrez et al., 2019).

- Definición operacional: La variable contó con 6 dimensiones que fueron: accesibilidad (1-5), explica y facilita (6-10), conforta (11-19), se anticipa (20-29), relación de confianza (30-38) y monitorea/hace seguimiento (39-46), cada una de ellas tuvo sus indicadores siendo un total de 15 con total de 46 ítems en todo el instrumento. Se aplicó una encuesta con preguntas y se utilizó la escala de medición ordinal.

- Indicadores:

De acuerdo a cada dimensión , contó con los siguientes indicadores: Brinda medidas para alivio del dolor, visita oportunamente, responde prontamente, brinda información clara y precisa, facilita preguntas para consultar al médico, demuestra honestidad, brinda comodidad al paciente, brinda atención con alegría y amabilidad, busca la oportunidad para dialogar con el paciente y familia, se concentra en el paciente, establece relación cercana con el paciente, aclara sus dudas, demuestra amistad, realiza seguimiento oportuno, vigila una atención adecuada.

- Escala de medición:

Se utilizó una escala politómica por medio de Escala de Likert con valoración Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5) que permitió analizar si la calidad es baja, medio y alto.

Variable 2:

Satisfacción del usuario

- Córdova (2021) cita a la Organización Mundial de la Salud y hace referencia que la satisfacción del paciente consiste en la plenitud respecto a las expectativas y percepciones que tiene el paciente de los cuidados que recibe durante la prestación de los servicios de salud.

- Definición operacional: La variable contó con 3 dimensiones que fueron: cognitivo (1-6), afectivo (7-12) y competencias profesionales (13-18), cada una tuvo 1 indicador y se midió con escala Likert con valores del 1 al 5 y pudiendo medir si la satisfacción del usuario es baja, media o alta.

- Indicadores:

De acuerdo con cada dimensión, tuvo los siguientes indicadores: calidad y cantidad de la información que ofrece la enfermera, interés y comprensión que demuestra el personal de enfermería y las habilidades y competencias del profesional de enfermería, generando un total de 18 ítems (6 cada uno respectivamente).

- Escala de medición:

Se utilizó una escala politómica por medio de Escala de Likert con valoración de (1) Nada satisfecho, (2) Poco satisfecho, (3) Bastante satisfecho, (4) Muy satisfecho y (5) Completamente satisfecho, con ello se determinó si la satisfacción es baja, media o alta.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Según Mendoza & Ramírez (2020) la población constituye el conjunto de las personas que se quiere conocer en una pesquisa, son el grupo de elementos al que se le generalizarán los resultados, o aquellas unidades que son del interés del investigador. Para este estudio, estuvo constituido por los usuarios que acudieron a un servicio de emergencia de un hospital en Lambayeque durante un período del 2023, que para este caso se tomó como referencia 500 atenciones de pacientes, los cuales cumplieron los siguientes criterios y permitió la delimitación de la población.

- Criterios de inclusión:

- Adultos entre 18 a 65 años.

- Ambos sexos

- Estado de conciencia: despierto/alerta.

- Consentimiento informado.

- Permanencia en el servicio desde 12 horas a más.

- Criterios de exclusión:

-No deseen participar en el estudio.

-Familiares no participan.

3.3.2 Muestra:

La muestra se obtuvo tras realizar el cálculo muestral para muestras finitas con nivel de confianza de 96% (1.96) y margen de error del 5% (0.5).

Cálculo del tamaño muestral para proporciones:

$$\text{Fórmula: } n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q \cdot N}{(N-1) E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

N: Total de la población

Z²= Nivel de confianza (1.96)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

n= Tamaño de la muestra

E= Error estándar (0.05)

Reemplazamos:

$$n = \frac{1.962 \times 0.5 \times 0.5 \times 500}{(500-1)0.052 + 1.962 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n=217$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 217 usuarios que acudieron al servicio de emergencia.

3.3.3 Muestreo:

Según Hernández & Martínez (2018) cuando se selecciona a los participantes de forma directa y cumplen las mismas características en el estudio, se refieren a muestras dirigidas, tal como en el presente estudio se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia de forma aleatoria simple, de tal manera que

permitió la accesibilidad entre la unidad de análisis y la investigadora, a su vez que se optó por una elección en la que todos tengan la oportunidad de participar.

3.3.4 Unidad de análisis:

Estuvo formada por los pacientes que fueron atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Mendoza & Ramírez (2020) describen que las técnicas comprenden todas aquellas reglas y procedimientos que dejan al que investiga disponer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. En este caso se hizo uso de la encuesta, permitiendo obtener datos de varios usuarios cuyas opiniones fueron del interés del investigador, por lo que se hizo uso de una lista de preguntas escritas dirigidas a los objetos de estudios, por lo que se mostró interés por lo que se quiere estudiar y no por sus datos personales (es impersonal), tal como sugieren los autores. Para el presente estudio se hizo mediante el uso de 2 encuesta que corresponde a una de cada variable en estudio: de calidad de la atención y satisfacción del usuario.

Instrumentos:

Los instrumentos son los dispositivos que utiliza el investigador para la recolección y registro de los datos obtenidos. (Mendoza & Ramírez, 2020).

En este estudio se utilizaron los cuestionarios, los cuales constan de la ficha técnica para la primera variable: Cuestionario de la calidad de la atención de enfermería (CARE Q) adaptado, cuya versión original corresponde a la Dra. Patricia Larson, al realizar pesquisas en áreas oncológicas. El diseño propone 6 dimensiones de la calidad de acuerdo con el CARE Q, 15 indicadores y 46 ítems, utilizando Escala de Likert politómica con 5 opciones y permitió identificar si la calidad de la atención de enfermería es baja, media o alta.

Además, se utilizó la ficha técnica para la segunda variable: Cuestionario de satisfacción del paciente, que contiene 3 dimensiones, cognitiva, afectiva y competencia profesional, con un total de 3 indicadores y 18 ítems (6 en cada uno). También hizo uso de escala politómica y permitió identificar si la satisfacción es baja, media o alta.

Ambos cuestionarios son de la autoría de Socualaya Cerrón (2022) que realizó la validación y confiabilidad de ambos instrumentos concluyendo que estaban en óptimas condiciones para su aplicación, por ello no se realizaron estos procedimientos, (validez mediante juicio de expertos y estadístico de B. Aiken y confiabilidad con prueba piloto procesados obteniendo 0.99), estando disponibles para su uso y que estuvieron acordes al estudio que se realizó. Sin embargo, se optó por realizar una prueba piloto antes de su aplicación, con la que se obtuvo un Alfa de Cronbach de .840 para la variable calidad de la atención y .945 para satisfacción del usuario, siendo ambos mayor a 0.7 demostrando que eran confiables.

Validez y confiabilidad del instrumento:

A pesar de que los instrumentos fueron validados por la autora, se llevó a cabo la validación de estos mediante expertos que cuentan con maestrías para evaluar los cuestionarios a usar. De la misma forma, se aplicó una muestra piloto conformada por personas en un ámbito parecido y los resultados fueron analizados estadísticamente obteniendo Alfa de Cronbach con resultados confiable (0.84 para calidad de la atención y de 0.945 de satisfacción del usuario, ambos mayores a 0.7 con lo que se determina la fiabilidad).

3.5 Procedimientos:

Los pacientes del servicio de emergencia constituyeron los participantes para este estudio, que luego de la selección al azar, se les explicó detalladamente lo relacionado al instrumento, dejando total voluntad de continuar o no en la pesquisa. Cada cuestionario tuvo una introducción, objetivo del estudio, nombre de la autora y se dio por afirmado su participación al seguir con el llenado de este (consentimiento informado).

3.6 Método de análisis de datos:

El estudio empezó con la selección correcta de un software que permitió realizar la estadística de los datos, optando por usar SPSS y Excel; tras la recogida de información se registraron los mismos, analizando cada variable de forma independiente con sus respectivas dimensiones e indicadores. Se realizaron pruebas estadísticas que permitieron analizar las hipótesis, terminando con una elaboración ordenada y sistemática de los resultados obtenidos, tal como sugiere Hernández & Martínez (2018).

3.7 Aspectos éticos:

La investigadora consideró en el trabajo los aspectos éticos. Ventura & Oliveira (2022) explicaron acerca de las buenas prácticas que se deben manejar al investigar y establece límites que debe existir cuando se realiza estos estudios, todo ello está dirigido por valores fundamentales éticos y el conocimiento, como son: ser honestos, transparentes, mantener el respeto, la imparcialidad, la responsabilidad y la correcta gestión de la investigación. Explicaron la importancia de mantener la autoría y difundir conocimientos de calidad y confiables, también de la relevancia del consentimiento informado y de la supervisión ética con relación al trato con las personas, procurando mantener la confidencialidad de la información brindada, la protección de la vida y la dignidad humana, la libertad de participación.

Se tomó en cuenta la normativa APA, como guía para citar cada pesquisa revisada, relacionadas a uso de referencias bibliográficas para evitar los plagios, así como del respeto por la autoría de cada pesquisa, garantizando sé de información certera. Además de las reglas para la elaboración del diseño de investigación (Lopes, 2020).

Se añadió las pautas planteadas por parte del docente de la UCV sobre las guías de desarrollo de tesis garantizando aportes científicos válidos con beneficios relacionados al tema y los principios que estipula el Código de ética en investigación UCV que mediante Resolución de consejo universitario (2020) en su artículo 3°, se refiere a la autonomía para elegir libremente la decisiones participar o no en el estudio de investigación; la beneficencia de procurar beneficiar a los participantes objetos del estudio; de competencia profesional y científica de los investigadores para cumplir el rigor científico que requiere toda pesquisa; del cuidado del medio ambiente y la biodiversidad con el que se garantice no dañar la naturaleza y respetar a las personas; de integridad humana colocando por sobre todo a las personas; de justicia, dando trato equitativo a todos los participantes; de libertad; de no maleficencia, valorando los riesgos/beneficios; probidad, practicando la honestidad para dar resultados certeros; respeto a la propiedad intelectual, evitando plagio; la responsabilidad, asumiendo consecuencia por actos incorrectos; la transparencia y la precaución para evitar daños futuro.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de la calidad de la atención de enfermería que percibe el usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023

| | | Frecuencia | % |
|---------------------------------|--------------|-------------------|---------------|
| Nivel de la Calidad de atención | Bajo | 54 | 25% |
| | Medio | 141 | 65,0% |
| | Alto | 22 | 10,0% |
| | Total | 217 | 100,0% |

El análisis de la calidad de atención que recibe el usuario en emergencia fue calificado en su mayoría como medio (65%), bajo (25%) y solo un 10 % lo califica en nivel alto, lo que refiere la necesidad de identificar en qué aspectos se puede efectuar mejoras.

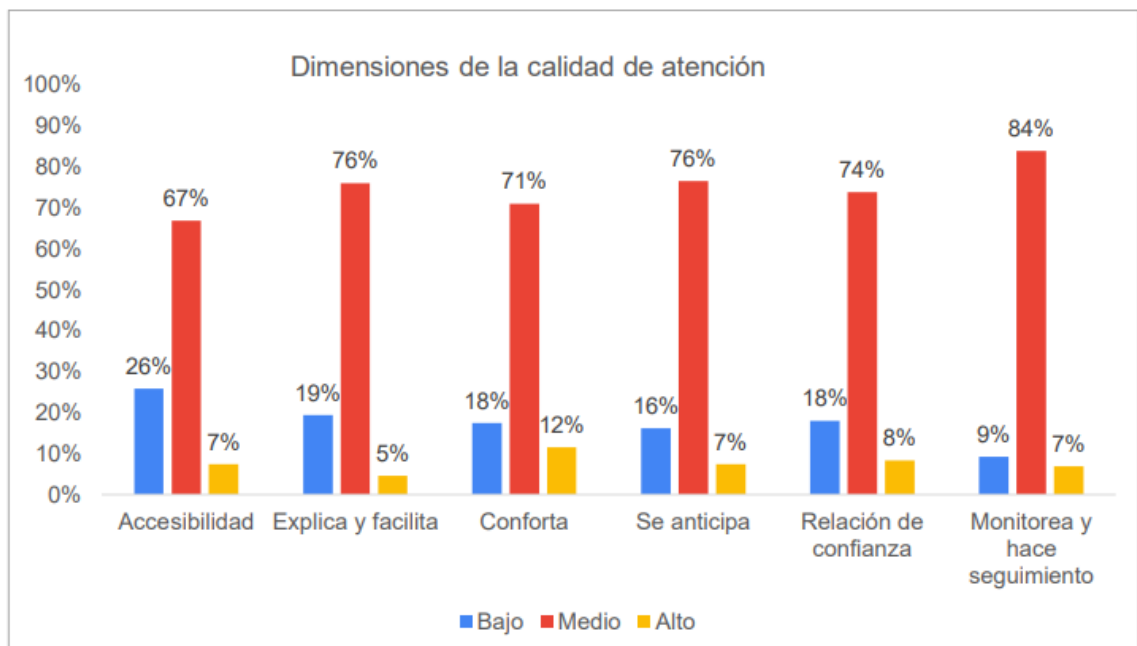
Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la calidad de la atención de enfermería que recibe el usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023.

| Nivel | Accesibilidad | | Explica y facilita | | Conforta | | Se anticipa | | Relación de confianza | | Monitorea y hace seguimiento | |
|--------------|---------------|-------------|--------------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|-------------|------------------------------|-------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Bajo | 56 | 26% | 42 | 19% | 38 | 18% | 35 | 16% | 39 | 18% | 20 | 9% |
| Medio | 145 | 67% | 165 | 76% | 154 | 71% | 166 | 76% | 160 | 74% | 182 | 84% |
| Alto | 16 | 7% | 10 | 5% | 25 | 12% | 16 | 7% | 18 | 8% | 15 | 7% |
| Total | 217 | 100% | 217 | 100% | 217 | 100% | 217 | 100% | 217 | 100% | 217 | 100% |

Figura 2

Dimensiones de la calidad de la atención



En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, se pudo observar que predominó el nivel medio en todas, con ello se puede determinar que el personal de enfermería según la percepción de los pacientes, de manera regular atienden en visita a los pacientes con cierta frecuencia, otorgando información para facilitar la comprensión de su dolencia. De la misma manera, su atención conforta en la mayoría de las ocasiones y busca el diálogo con el paciente y su familia, haciendo seguimiento y monitoreando a los pacientes del servicio.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023

| | | n | % |
|-----------------------------------|-------|------------|---------------|
| Nivel de Satisfacción del usuario | Bajo | 8 | 3,7% |
| | Medio | 134 | 61,8% |
| | Alto | 75 | 34,6% |
| Total | | 217 | 100,0% |

Al analizar la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital se pudo notar la predominancia del nivel medio (61.8%), eso indica que los pacientes se sienten medianamente satisfechos con la atención brindada por el personal.

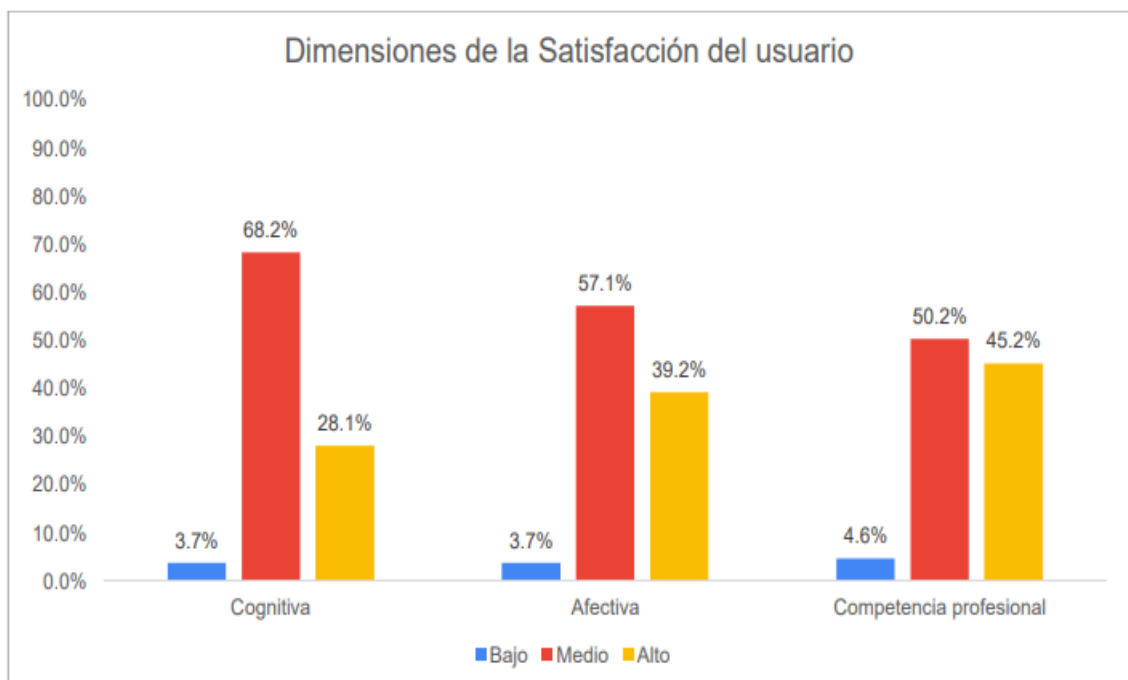
Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023

| Nivel | Dimensiones de la Satisfacción de usuario | | | | | |
|--------------|---|---------------|------------|---------------|-------------------------|---------------|
| | Cognitiva | | Afectiva | | Competencia profesional | |
| | n | % | n | % | n | % |
| Bajo | 8 | 3.7% | 8 | 3.7% | 10 | 4.6% |
| Medio | 148 | 68.2% | 124 | 57.1% | 109 | 50.2% |
| Alto | 61 | 28.1% | 85 | 39.2% | 98 | 45.2% |
| Total | 217 | 100.0% | 217 | 100.0% | 217 | 100.0% |

Figura 3

Dimensiones de la satisfacción del usuario



En cuanto a las dimensiones se pudo notar que, con relación a la satisfacción del usuario, este se mostró en promedio satisfecho tanto cognitiva (68.2%), afectiva (57.1%) y en cuanto a la competencia profesional (50.2%) del personal de enfermería. Estos resultados indican que el personal del servicio de emergencia brinda regularmente información y se interesa por la situación de los pacientes, y además muestra competencias y habilidades profesionales para ejercer su función.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de atención | ,120 | 217 | ,000 |
| Satisfacción del usuario | ,137 | 217 | ,000 |

La prueba de normalidad mostró que las variables no estaban normalmente distribuidas (Sig. < 0.05), por ello la prueba de correlaciones entre las variables y sus dimensiones se optó por utilizar el Coeficiente Rho de Spearman.

Hipótesis general

Tabla 5

Correlación entre las variables calidad de la atención y la satisfacción del usuario de emergencia de un hospital de Lambayeque en un período del 2023

| | | | Calidad de atención | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,558 ^{**} |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 217 | 217 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,558 ^{**} | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 217 | 217 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla 5 mostraron una relación positiva ($Rho=0.558$) y significativa ($Sig. < 0.05$) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital en estudio, ello permite mencionar que a medida que se percibe mayor calidad en la atención los usuarios del servicio se encontrarán más satisfechos.

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque en un periodo del 2023.

Hi: Existe relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque 2023.

Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue significativo con un valor $p.0.000$, el cual es < 0.05 y el coeficiente de correlación fue de $.558$, se rechaza la H_0 (nula) y se acepta la hipótesis de investigación, por tanto, se concluye que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque 2023.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la pesquisa fue determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en emergencia de un hospital en Lambayeque, el cual mediante Coeficiente de correlación de R de Spearman resultó establecerse que existe relación moderada significativa entre las variable con un p. valor de 0.000 siendo menor a 0.05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la propuesta y dado que el coeficiente de correlación fue de .558, se infiere que mientras mejor calidad de atención reciba mejor es la satisfacción de los usuarios en emergencia.

La existencia entre esta relación de las variables fue similar en los estudios de Lizarraga (2022) al encontrar mediante prueba estadística Chi cuadrado de 59.87 y con p. valor de 0.00 un nexo significativo entre la percepción de la calidad y la satisfacción del usuario. Por su parte Rodríguez & Arévalo (2023) mediante Rho de Spearman demostró su hipótesis estableciendo la relación entre las mismas variables de estudio en áreas de emergencia, con una relación significativa (0.001) y correlación de 0.307 siendo positiva baja. También Paredes (2020) concluyó en su investigación que existe relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario y afirma que las atenciones que se brinden a los usuarios posibilitarán que se logre niveles óptimos de calidad y calidez.

La World Health Organization (2020) explicó que existe anuencia en que la calidad de la atención debe ser eficaz, segura y priorizada al usuario dando la misma oportunidad, equidad, servicios eficientes y éticos para que el usuario logre beneficiarse de todos los procesos óptimamente, de ello establece la relación entre las variables que se pesquisaron.

Al darse esta relación entre las variables se evidenció que los profesionales de enfermería procuran la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de emergencia mediante sus competencias cognitivas, afectivas y su profesionalismo.

Los resultados generales de esta investigación demostraron que la mayoría de los encuestados presentaron un nivel medio de la calidad de la atención de enfermería con 65% y 25% nivel bajo, el cual conlleva a la reflexión, puesto que hay que buscar soluciones para lograr niveles óptimos, considerando

que los enfermeros (as) deben ofrecer a los usuarios servicios de salud respondiendo a sus necesidades y expectativas debiendo existir la mejor disposición frente a las posibles limitaciones existentes en su entorno, para lograr que el ser cuidado se encuentre complacido lo mejor posible de los atenciones que se le otorgan y con ello logre su recuperación y alta pronta.(Gutiérrez et al., 2019).

Resultado parecido logró Amed et al. (2019) al obtener un 62% calificándolo como una calidad regular, haciendo hincapié en la posibilidad de mejorar para lo cual las instituciones, los profesionales y los formadores universitarios deben evaluar. Añade que la calidad de los servicios de enfermería no puede ser evaluados de forma general por lo que la evaluación que permite el CARE Q facilita evaluarlos por dimensiones.

A su vez, este resultado obtenido al comprobar la hipótesis coincide con lo que plantea Iparraguirre (2021) que concluyó en un estudio sistemático sobre el tema que, a nivel nacional en estos tiempos la calidad de atención que brindamos los profesionales de la salud es regular, evidenciados en la escasa empatía, deficiente comunicación respecto a la enfermedad del paciente y los tiempos largos para esperar por atención, sucesos que exigen la continua evaluación respecto al tema para retroalimentar buscando alternativas de solución frente a las posibles limitantes.

En cambio, Lizarraga (2022) en su pesquisa encontró usuarios externos de emergencia con un nivel de calidad de medio (39%) a alto (54.5%), lo que refleja los esfuerzos y concientización de buscar cambios con la mejora continua considerando a las personas que cuidamos como el centro de la asistencia sanitaria.

Tal como sucedió con Gallardo et al. (2020) que obtuvieron pacientes hospitalizados satisfechos en todas sus dimensiones de la evaluación del CARE Q con altos porcentajes develando el buen cuidado que ejercen con los usuarios, permitiendo el acceso, ofreciendo comodidad, planeando sus cuidados, con interacción basada en la confianza, explicando todo lo relacionado a su autocuidado y realizando monitoreo y el seguimiento pertinente de sus atenciones para asegurar que la persona cuidada se encuentra complacida.

Respecto a las dimensiones de la calidad de la atención se tuvo en cuenta las propuestas del cuestionario CARE Q y en el cual se obtuvo que las 6 dimensiones presentaron resultados con un nivel de medio a bajo.

Resultado similar encontró Reyes (2022) determinando que las 6 dimensiones basada en CARE Q, tuvieron un nivel medio de calificación por parte los usuarios en emergencia, siendo la de accesibilidad con valoración más baja, que atribuye a la demanda alta que fluye en dichas áreas y el personal no logró cubrir, lo cual perjudica a los usuarios que requieren de cuidados oportunos.

La dimensión de accesibilidad logró nivel medio con 67% y bajo 26%, siendo la que se encuentra en último lugar respecto a las otras dimensiones. De esto se deduce que enfermería procura ayuda y brinda apoyo a sus pacientes, pero medianamente, debiendo fortalecer lo que afirma Watson sobre ofrecer “cuidados con rostro humano”, asegurando un servicio íntegro con base humanística, demostrando profesionalismo y compromiso por el ser que cuida, priorizando al usuario vigilando para verificar su estado, respondiendo a su llamado cuando lo necesite y haciéndole saber que se está para atenderlo.

La dimensión de explica y facilita resultó con 76% en el nivel medio a bajo con 19% siendo aceptable por lo que las enfermeras (os) deben asegurar el cumplimiento de esto como parte de los derechos del usuarios, debiendo brindar información necesaria, clara y comprensible relacionado a su proceso de enfermedad, tratamiento u otros al usuario, permitiéndole tomar decisiones basadas en su análisis luego de haber recibido la aclaración requerida, aquí el personal de enfermería evidencia su papel educador que fortalece al asistencial, promoviendo el autocuidado.

La dimensión de conforta, alcanzó un nivel medio con 71% a bajo (18%) lo que supone que los enfermeros (as), pese a las limitaciones existentes en los servicios de emergencia, los cuales son innegables, tales como la escasez de camas, de personal, infraestructuras deficientes, entre otros, el cuidador procura que su sujeto de atención esté cómodo en un lugar ajeno a su realidad para generar bienestar y por ende aminorar el miedo y/o la incertidumbre que tuvo su paciente, demostrando elementos positivos para que logre comodidad ante el momento difícil que atraviesa.

La dimensión de anticipa resultó con 76% en nivel medio a bajo de 16%, dejando entrever que la enfermera planifica su quehacer, valora a su paciente, teniendo claros sus objetivos de la atención, actuando con base científica frente a las necesidades del usuario y retroalimentando su cuidado haciendo partícipe al familiar acompañante viéndolo como fortalezas para propiciar la recuperación.

La dimensión de relación de confianza logró nivel medio con 74% enmarcando cómo se establece la relación terapéutica basada en la confianza creando seguridad, demostrando siempre empatía y ofreciendo cuidados indiscriminados, tal como Watson resalta la presencialidad del cuidador y del acompañamiento, por lo que percibió un enfermero (a) positivo, con capacidad de diálogo y escucha, que establece contacto y brinda consuelo, demostrando amabilidad e involucrando a la familia en el cuidado

La dimensión de Monitorea y realiza seguimiento tuvo mejor calificación con 84% en nivel medio siendo el profesional de enfermería un agente evaluador de verificar si se lograron los objetivos con su cuidado, además que no limitar a atender ciertas horas sino constantemente haciendo partícipe al usuario del planeamiento para su recuperación.

De todo ello tenemos que se evidencio mejor el monitoreo y seguimiento, seguido con valores homogéneos la dimensión se anticipa y explica/facilita, luego la relación de confianza, conforta y por último la accesibilidad, resultados muy compatibles con Parrado y Reyes (2020) que adujo esto debido a el enfoque administrativo que muchas veces se suele centrar el profesional de la salud en relación a las últimas dimensiones así como del sistema de salud, sin embargo se reconoce los comportamiento que tienen mejor percepción, siendo los relacionados a la parte afectiva, lo que evidenció la sensibilidad en la atención. Como se puede distinguir con cada una de las dimensiones se hace posible identificar los puntos que enfermería debe fortalecer para mejorar la calidad de la atención en los servicios de emergencia, ya que esta variable es valorada a través de las percepciones de los usuarios con lo cual determinarán si están o no complacidos con la atención y como afirma De Steenwinkel et al. (2022) la satisfacción es un indicador importante de la calidad estando asociado a varias acciones que se deben ejecutar.

Pese a obtener estos niveles de medio a bajo en la calidad de atención, la variable satisfacción del usuario obtuvo una calificación de nivel medio (61.8%) a alto (34.6%), resultando usuarios medianamente satisfechos a satisfechos. Estos datos encontrados constituyen la respuesta que los usuarios perciben tras evidenciar la atención de enfermería y todo lo que concierne a su cuidado, debiendo poner interés a los resultados, analizando y corrigiendo las debilidades.

De acuerdo con Córdova (2021) que citó a la OMS para referirse a que la satisfacción del paciente consiste en la plenitud respecto a las expectativas y percepciones que tiene el paciente de los cuidados que recibe durante la prestación de los servicios de salud. En cambio, Olabisi et al. (2021) tuvieron resultados muy buenos siendo el 90.5% de los participantes satisfechos que calificaron los servicios y las experiencias vividas en mismo servicio encontrando rapidez cuando se trata de aliviar el dolor, cortos tiempos de espera para sus cirugías estando en la emergencia y buenas actitudes en el personal médico y de enfermería, sin embargo recalcan la falta de personal, más provisión de equipos y disposición de más instalaciones, los cuales se convirtieron en amenazas y podrían influir negativamente en la valoración futura de los profesionales a ver tales obstáculos.

Lo mismo Asencios (2019) encontró un nivel óptimo de satisfacción, siendo alto en un 89.6%, lo mismo que en todas sus dimensiones, recalcando que su estudio fue realizado en servicios de emergencias de la parte privada, el cual marca la diferencia que existe con los estatales, quedando por medio muchas respuestas tras analizar el porqué de estas diferencias, por lo pronto lo que ya es conocido de la realidad de las entidades estatales es las diferentes brechas de personal, de infraestructuras, de gestiones ineficientes, de tiempos de espera entre otros.

En su estudio Álamo (2021) identificó en el libro de reclamaciones del servicio de emergencia los motivos de queja, obteniendo inconformidad por los tratamientos recibidos, demoras en la atención, atención inoportuna, tratos inadecuados por parte del personal asistencial, mala información recibida, trámite administrativos lentos, ambientes no confortables y desabastecimiento por medicamentos y especialistas, por lo cual con todo ellos se tiene

insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Una vez situaciones que atentan y ponen en peligro a los usuarios que buscan una atención de calidad y calidez y que muchas por más esfuerzos que el personal haga se ven obstaculizados por estos, aun así, se destaca la labor que se ejerce para complacer y cubrir los requerimientos de las personas que se cuidan para lograr el objetivo de su recuperación.

Es así, que los resultados de la variable de satisfacción, de acuerdo a sus dimensiones demuestra la percepción que tienen los usuarios sobre el profesional de enfermería, calificado con nivel medio (68.2%) a alto (28.1%) el aspecto cognitivo dejando explícita la capacidad en los conocimientos que poseen para brindar atención en las áreas de emergencia la cual exige de saberes científicos para responder y resolver las variadas situaciones, niveles similares observó Santos (2022) teniendo como más alto nivel a lo afectivo (84.6%), seguido de lo cognitivo (76.9%) y las competencias profesionales en 72.3%.

La dimensión afectiva llama la atención ya que entre estas obtuvo mejor calificación en nivel alto (39.2%) aunado a medio con 57.1%, con lo que los usuarios valoran y pese de encontrarse en un servicio crítico, con muchas limitaciones y la premura del tiempo en su contra, encontraron personas cuidando personas con evidente sensibilidad al brindar sus cuidados, que demostraron interés y empatía al comprender la situación y/o su proceso de enfermedad.

La dimensión de competencia profesional la que se refiere a las habilidades y competencias con las que los enfermeros ofrecen sus cuidados, obtuvo valores de medio en 50.2% a alto (45.2%), de acuerdo con los que los usuarios valoran durante se les atendió. Estos resultados difieren de Socualaya (2022) que observó niveles bajos en las 3 dimensiones, dada diferencia permite evidenciar lo significativo que ha sido la atención que dio enfermería para que los usuarios tengan buena expectativa de ellos, a pesar de los obstáculos y en la que valoran la información, trato y cuidados que recibieron.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con la prueba Rho de Spearman se demuestra que la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en servicio de emergencia de un hospital de Lambayeque presentan relación estadística significativa (0.000 menor a 0.05) y con coeficiente de correlación .558 por lo que se acepta la hipótesis de la pesquisa existiendo relación positiva moderada entre las variables siendo que a mayor calidad de atención mayor satisfacción del usuario.
2. La calidad de la atención percibida por los usuarios en emergencia es de nivel medio (65%) a bajo (25%) y sus dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, relación de confianza y monitorea y hace seguimiento obtuvieron calificación de nivel medio con promedio aproximado de 70 %.
3. La satisfacción de los usuarios atendidos en emergencia se encuentra medianamente satisfechos (61.8%) a satisfechos (34.6%) y con relación a sus dimensiones, se obtuvo que la cognitiva tienen nivel mayormente medio (68.2%), la afectiva con 57.1% y la de competencia profesional con nivel medio de 50.2% y alto de 45.2%.

VII. RECOMENDACIONES

1. A las instituciones que ofrecen servicios de salud, que con los resultados obtenidos sirvan de reflexión y se priorice en sus planes estratégicos la capacitación continua al talento humano para la mejora continua en la atención que brinda enfermería en los servicios de emergencia, así como realizar de forma periódica y obligatoria la valoración del usuario de los servicios de emergencia para identificar de forma permanente las debilidades.
2. A los profesionales de enfermería, llamar a la autorreflexión y análisis de su quehacer enfermero, manteniendo permanentemente la convicción de nuestra misión profesional, debiendo garantizar un cuidado humanizado, con empatía y respeto por la dignidad de las personas.
3. A las organizaciones formadoras de profesionales de enfermería, para que desde la base se identifique la capacidad humanística de los futuros enfermeros y se fomente e incentive constantemente la atención de enfermería con calidad y calidez que merecen los usuarios para que obtengan satisfacción tanto de nuestro ser cuidado como la profesional.

REFERENCIAS

- Abidova, A., Silva, P. A. da, Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(2), 391–403. <http://hdl.handle.net/10451/41625>
- Amed-Salazar, E. J., Villarreal-Amaris, G., y Alvis Tous, C. C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia Y Cuidado*, 16(2), 108–119. <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>
- Álamo, I. (2021). *Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/15935>
- Arias Gonzáles, J. L. (2022). Guía para elaborar la operacionalización de variables. *Espacio I+D, Innovación más Desarrollo*, 10(28). <https://doi.org/10.31644/IMASD.28.2021.a02> (Original work published 2 de octubre de 2021)
- Asencios, V. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019*. [Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5542>
- Cordova-Buiza, Franklin, Tapara-Sinti, Jennyfer, Gallardo-Tello, Nancy E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 277. Epub 15 de noviembre de 2021. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Cordova, L. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89640>

- Coveñas, D. (2019). *Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción del paciente al alta de los servicios de cirugía y medicina del hospital de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II-2, febrero 2019* [Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>
- De Steenwinkel, M., Haagsma, J.A., van Berkel, E.C.M. et al. Patient satisfaction, needs, and preferences concerning information dispensation at the emergency department: a cross-sectional observational study. *Int J Emerg Med* 15, 5 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12245-022-00407-7>
- Diario El Peruano (2021). Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP. “Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público”. Resolución N°004-2021 PCM/SGP. <https://n9.cl/hl3ig>
- Espinoza, E. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/90970>
- Evangelista, C. B., Lopes, M. E. L., da Nóbrega, M. M. L., de Vasconcelos, M. F., & Viana, A. C. G. (2020). An analysis of Jean Watson 's theory according to Chinn and Kramer's model. *Revista de Enfermagem Referência*, 5(4).
- Failoc, D. (2020). *Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque.* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43453>
- Figuroa, T. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de enfermería de un hospital en Chiclayo, 2022.* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104136>
- Flores, R. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Santa Rosa, Lima-2021.* [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5951>

- Gallardo Gutiérrez, M., Alarcón Mundaca, R. E., & Salcedo Cancho, J. C. (2020). *Satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019*. Investigación, 28(2), 234–244. <https://doi.org/10.51440/unsch.revistainvestigacion.28.2.2020.414>
- Gómez, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48096>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill. DOI: ISBN: 978-1-4562-6096- 5.
- Humanchao, F. (2021). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de observación de emergencia del hospital Maria Auxiliadora, Lima 2021*. [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5308>
- Iparraguirre, B. (2020). *Revisión sistemática de estudios de calidad de atención en los servicios de hospitalización de los hospitales del Perú* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56906>
- Laguna Urdanivia, A., Obregón Rodríguez, E. & Quijada Fernández, R. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas* (Tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú). <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2523>
- Lizárraga, E., (2022). *Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia, clínica Arequipa, Arequipa-2018* [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12186>
- Lopes, C. (2021). *¿Como fazer citações e referências? Guia prático da norma APA (2020,7ªed.)*. Edições ISPA. https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/8617/1/NormasAPA_Ed7%28Clopes%29.pdf

- Margrave, S., & Salinas, D. (2020). A Means to an End: Nurse Leader, 18(4), 381-385. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2019.09.017>
- Mendoza, A, Ramírez, J. (2020) Aprendiendo metodología de la investigación, Editorial Grupo Compás, Guayaquil, Ecuador, 67 pág. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- Mendoza, A. (2021). *Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19*. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59165>
- Mercado,L. y Soriano,S. (2018). *Calidad en la consulta domiciliaria basada en el instrumento CARE Q- Caring Assessment Instrument que mide la satisfacción del usuario de enfermería*. [Universidad Santo Tomás de Bogotá]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12440/2018lauramercado.pdf?sequ>
- Morales, G. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa-EsSalud, 2021*. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83219>
- Muro, P. (2022). *Propuesta de atención al paciente orientado a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del HRDLM – Chiclayo* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78842>
- Mutre, K. y Gonzales, M. (2020). The external user satisfaction in waiting time in the hospital general IESS emergency service Milagro - Ecuador. *Revista de ciencia de la salud Más Vida*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284109/83-texto-del-articulo-259-1-10-20200829.pdf>
- Ng, J. H. Y., Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

- Olabisi Olamide Deji-Dada, Samuel Ayokunle Dada, Johnson Dare Ogunlusi, Olusoji Abidemi Solomon(2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria, *African Journal of Emergency Medicine*, Volume 11, Issue 2, 2021, Pages 321-324, ISSN 2211-419X, <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>.
- Paredes C.(2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIÉN. 2020*; Vol. 9 / N° 1. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Parrado Erazo, M. P., y Reyes Rojas, I. M. (2021). Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación En Familia*, 2, 52-60. Recuperado a partir de <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
- Plaza, P., Bermeo Toledo, C., y Moreira Menendez, M. (2020). Metodología de la investigación. Biblioteca Colloquium. <https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>
- Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV (2020). "Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo". <https://n9.cl/18og2>
- Resolución Ministerial N° 002 Gestión de la calidad (2021). "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público". RM N° 002-2021-PCM-SGP. <https://n9.cl/ijgqc>
- Reyes, V. (2022). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del CMI Rímac, Lima 2022* [Univ. María Auxiliadora]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1451>
- Rodríguez, R. y Arévalo, D. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

- Ruiz-Cerino, J. M. Tamariz-López, M., Méndez-González, L.A. Torres-Hernández, L., Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, (14), 1–9. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Santa Cruz, D. (2018). *Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29755>
- Santos, L. (2023). *Satisfacción del usuario y calidad de la enfermera de inmunizaciones en un centro de salud 2022*. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116774>
- Socualaya, N. (2022). *Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Essalud Lima, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99146>
- Tello, M. (2020). *Relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería: una revisión bibliográfica*. [Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4375>
- Ventura, M., & Oliveira, S. C. D. (2022). Integridad y ética en la investigación y en la publicación científica. *Cadernos de Saúde Pública*, 38.
- World Health Organization: WHO. (2020). Servicios sanitarios de calidad. www.who.int. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Zhi, M., He, Z., Ji, J., Lian, J., Guo, R., Sun, J., & Liu, Y. (2021). Patient satisfaction with non-clinical nursing care provided by the nursing assistant under different management models in Chinese public tertiary hospitals. *Applied Nursing Research*, 67, 151431. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151431>

Anexo 1:

Matriz de Operacionalización de variables

| Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Ítem | Escala | Nivel | |
|---|--|---------------------------------|---|-----------|---|-----------------------------|--|
| <p><i>VARIABLE 1:</i> <i>Calidad de la Atención</i></p> <p>Consiste en dar una respuesta óptima a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios de los servicios de salud, contando con la disposición de recursos humanos y materiales, teniendo como resultados el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción para el usuario y el profesional de la salud. (Gutiérrez et al, 2019).</p> | <p>Se utilizará el Cuestionario Care Q para medir la calidad del usuario, contiene 46 ítems.</p> | Accesibilidad | -Brinda medidas para alivio del dolor -Visita oportunamente -Responde prontamente | 1-5 | Ordinal Politómica | Calidad baja (5-10) | |
| | | Explica y facilita | -Brinda información clara y precisa -Facilita preguntas para consultar al médico -Demuestra honestidad. | 6-10 | Escala de Likert | Calidad media (11-15) | |
| | | Conforta | -Brinda comodidad al paciente -Brinda atención con alegría y amabilidad | 11- 19 | Nunca (1) | Calidad Alta (16-20) | |
| | | Se anticipa | -Busca la oportunidad para dialogar con el paciente y familia -Se concentra en el paciente | 20- 29 | Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) | | |
| | | Relación de confianza | | | Siempre (5) | | |
| | | Monitorea y hace seguimiento | -Establece relación cercana con el paciente -Aclara sus dudas -Demuestra amistad | 30- 38 | | | |
| | | | -Realiza seguimiento oportuno -Vigila una atención adecuada | 39- 46 | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario
 Córdova (2021), cita a la Organización Mundial de la Salud y hace referencia que la satisfacción del paciente consiste en la plenitud respecto a las expectativas y percepciones que tiene el paciente de los cuidados que recibe durante la prestación de los servicios de salud.

Se hará uso del cuestionario satisfacción del paciente

| | | | | |
|-------------------------|---|-------|--|-----------------------------|
| Cognitiva | Cantidad y calidad de la información que ofrece la enfermera | 1-6 | Escala Likert (1) Nada satisfecho | Bajo (5-10) Medio |
| Afectiva | Interés y comprensión que demuestra el personal de enfermería | 7-12 | (2) Poco satisfecho (3) Bastante satisfecho | (11-15) Alto (16-20). |
| Competencia profesional | Habilidades y competencia del profesional de enfermería | 13-18 | (4) Muy satisfecho (5) Completamente satisfecho | |

Anexo 2:

Instrumentos de recolección de datos

Variable 1

Cuestionario 01: Calidad de la atención de enfermería (CARE Q)

Estimado usuario, ante usted me presento, soy Lic. enf. Claudia Torres, me encuentro interesada en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia de nuestra institución. Sus respuestas son totalmente confidenciales y tienen fines de investigación. Al aceptar la participación usted proseguirá con dar respuestas a este instrumento dando así su consentimiento informado.

I. Instrucciones:

A Continuación, se le describe un listado de preguntas, las cuales se le pide responder con total sinceridad, puesto que no hay respuesta mala o buena. Tenga en cuenta lo siguiente:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

II. Datos:

Fecha de encuesta:

Edad: Sexo: M () F ()

Nivel de estudio: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

Tipo de seguro: SIS () SOAT () Ninguno () Otro ()

Tipo de usuario: Nuevo () Continuator ()

Tópico de atención:

Días u horas de permanencia en el servicio:

III. Cuestionario

| N | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarse procedimientos | | | | | |
| 2 | La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo | | | | | |
| 3 | La enfermera lo visita 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 | | | | | |
| 6 | La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad | | | | | |
| 7 | La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual | | | | | |
| 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 es honesta con usted en cuanto a su condición médica | | | | | |
| 11 | La enfermera se esfuerza para que usted 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 es alegre | | | | | |
| 15 | La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación | | | | | |
| 16 | La enfermera establece contacto físico cuando 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 | | | | | |
| 20 | La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche | | | | | |
| 21 | La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud | | | | | |
| 22 | Cuando se siente agobiado por su enfermedad, la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención | | | | | |
| 23 | La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud | | | | | |
| 24 | La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo | | | | | |
| 25 | Cuando la enfermera esta con usted realizando un 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 concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención | | | | | |
| 30 | La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación con su situación | | | | | |
| 31 | La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejos de su cuidado | | | | | |
| 32 | La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 33 | La enfermera lo pone a usted en primer lugar sin importar que 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 sus enfermedad y tratamiento | | | | | |
| 36 | La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted | | | | | |
| 37 | La enfermera lo identifica y lo trata a usted como persona individual | | | | | |
| 38 | La enfermera se identifica y se presenta ante usted | | | | | |
| 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 es calmada | | | | | |
| 44 | L enferma le proporciona buen cuidado físico | | | | | |
| 45 | La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted | | | | | |
| 46 | La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico | | | | | |

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de calidad de la atención de enfermería (CARE Q)

Autor: Socualaya Cerrón (tomado de Pecho, 2020. Original de Cárdenas et al.)

Año: 2022

Objetivo: Medir la calidad de la atención de enfermería que reciben los pacientes.

Aplicación: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 15-20 minutos aproximadamente

Dimensiones: son 6: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, relación de confianza y monitorea / hace seguimiento.

Indicadores: cuenta 15 indicadores y 46 ítems.

Escala de medición: Ordinal politómico: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Niveles o Rangos: Baja calidad (5-10), Calidad media (11-15) y Calidad alta (16-20).

Alfa de Cronbach: prueba de confiabilidad de 0.92, por lo que es altamente confiable.

Variable 2

Cuestionario 02: Satisfacción del Usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque-2023

Estimado usuario, ante usted me presento, soy Lic enf. Claudia Torres, me encuentro interesada en obtener información sobre la satisfacción del usuario en emergencia de nuestra institución. Sus respuestas son totalmente confidenciales, anónimas y tienen fines de investigación. Al aceptar la participación usted proseguirá con dar respuestas a este instrumento dando así su consentimiento informado.

I. Instrucciones:

A Continuación, se le describe un listado de preguntas, las cuales se le pide responder con total sinceridad, puesto que no hay respuesta mala o buena. Tenga en cuenta, lo siguiente:

1=Nada satisfecho

2=Poco satisfecho

3=Bastante satisfecho

4=Muy satisfecho

5=Completamente satisfecho

II. Datos:

Fecha de encuesta:

Edad: _____ Sexo: M () F ()

Nivel de estudio: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

Tipo de seguro: SIS () SOAT () Ninguno () Otro ()

Tipo de usuario: Nuevo () Continuator ()

Tópico de atención:

Días u horas de permanencia en el servicio:

III. Cuestionario

| N | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted | | | | | |
| 2 | La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento | | | | | |
| 3 | La calidad de información que le daban las enfermeras era de fácil comprensión | | | | | |
| 4 | La forma como las enfermeras informaban a su familia | | | | | |
| 5 | El tipo de información que las enfermeras daban acerca de su situación y tratamiento | | | | | |
| 6 | La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades | | | | | |
| 7 | Había siempre una enfermera cerca si la necesitaba | | | | | |
| 8 | El trato que recibió de las enfermeras como persona | | | | | |
| 9 | La forma como las enfermeras escuchaban sus preocupaciones | | | | | |
| 10 | La amabilidad de las enfermeras | | | | | |
| 11 | El trato comprensivo de las enfermeras | | | | | |
| 12 | La manera que las enfermeras le hacen sentir como en casa | | | | | |
| 13 | La capacitación de las enfermeras por hacer bien su trabajo | | | | | |
| 14 | La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraba bien | | | | | |
| 15 | La rapidez con la que acudían cuando las llamaban | | | | | |
| 16 | El modo de hacer su trabajo las enfermeras | | | | | |
| 17 | El profesionalismo del profesional de enfermería | | | | | |
| 18 | La disponibilidad de las enfermeras a responder sus demandas | | | | | |

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de satisfacción del paciente

Autor: Socualaya Cerrón Nancy (Adaptada de De los Ríos en el 2004).

Año: 2022

Objetivo: Medir la satisfacción del paciente en emergencia.

Aplicación: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 15-20 minutos aproximadamente

Dimensiones: son 3: cognitiva, afectiva y competencia profesional.

Indicadores: cuenta 3 indicadores: cantidad y calidad de la información que ofrece la enfermera (6 ítems), interés y comprensión que demuestra el personal de enfermería (6 ítems) y habilidades y competencia del profesional de enfermería (6 ítems) haciendo un total de 18 ítems.

Escala de medición: Ordinal politómico: Nada satisfecho (1), Poco satisfecho (2), Bastante satisfecho (3) Muy satisfecho (4) Completamente satisfecho (5).

Niveles o Rangos: Bajo (5-10), Medio (11-15) y Alto (16-20).

Alfa de Cronbach: alta confiabilidad

Anexo 3

Validación de instrumento Calidad de Atención de enfermería

Experto N° 01

Evaluación por juicio de expertos

Respondeo jurat: He leído los datos seleccionados para evaluar el instrumento: "Calidad de la atención de enfermería (CAAE-CE)". La evaluación del instrumento de este gran relevancia porque tiene que ser válido y que los resultados obtenidos en parte de él sea ser utilizados eficientemente; reportando al evaluador cuestionario. Agradecemos sus valiosos comentarios.

1. Datos generales del juicio
 Nombre: Ruth Esther Vargas Valencia
 Área de formación profesional: Grado profesional: Licenciatura en Enfermería
 Área de experiencia profesional: Área de experiencia profesional: Inspección de enfermería - IRL
 Tiempo de experiencia profesional: 2 a 4 años

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la muestra:

| Características de los miembros | Características: Cantidad de la muestra de los miembros (número de) |
|---------------------------------|--|
| Profesión: | Enfermería - Licenciatura |
| Profesionalidad: | Enfermería |
| Experiencia profesional: | Al menos 2 años de experiencia profesional en el área de enfermería. |
| Tiempo de aplicación: | 1 hora máxima |
| Ámbito de aplicación: | Ámbito de enfermería |
| Significatividad: | Al menos 1000 personas con diagnóstico de diabetes mellitus, hipertensión arterial, asma, entre otros, en el Hospital General de la ciudad de Iquitos. |

4. Sistema de juicio:

| INDICADORES | DEFINICIÓN (Operacional) | DEFINICIÓN |
|---|--------------------------|--|
| Claridad de las preguntas: Claridad en dar una respuesta que se refiere a las preguntas y las instrucciones y especificaciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. | ACCESIBILIDAD | Facilidad con la que el paciente puede acceder a los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |
| Facilidad de las preguntas: Facilidad de las preguntas para el usuario y el profesional de enfermería. | LOGICIDAD Y ORDEN | La secuencia de las preguntas y las instrucciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |
| Relevancia de las preguntas: Relevancia de las preguntas para el usuario y el profesional de enfermería. | VALIDEZ | La validez de las preguntas y las instrucciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |

Dimensiones del instrumento

- Primera dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la accesibilidad de la atención de enfermería

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| -Búsqueda de medidas para el uso del dotor | 1. La enfermera se asegura de que el paciente tiene un número de teléfono de contacto. | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 3. La enfermera le visita con frecuencia para verificar su estado de salud. | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. La enfermera responde rápidamente a su llamada. | 4 | 4 | 4 | |
| | 5. La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal. | 4 | 4 | 4 | |
| -Responde puntualmente | 6. La enfermera le informa sobre los pasos de ayuda para el control y tratamiento de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

Segunda dimensión: Explica y facilita

- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de explicar y dar información

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Búsqueda información clara y precisa | 7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual. | 4 | 4 | 4 | |
| Facilita preguntas para consultar al médico | 8. La enfermera le enseña cómo cuidar a usted mismo. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| 37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como persona individual. | 4 | 4 | 4 | |
| 38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted. | 4 | 4 | 4 | |
| 39. El uniforme y el carné que porta la enfermera la caracteriza como tal. | 4 | 4 | 4 | |

- Sexta dimensión: Monitorea y hace seguimiento
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de evaluación de la atención del paciente.

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Realiza seguimiento continuo | 40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. | 4 | 4 | 4 | |
| Vigila una atención adecuada | 41. La enfermera se organiza en la realización de su trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad. | 4 | 4 | 4 | |
| | 43. La enfermera es calmada. | 4 | 4 | 4 | |
| | 44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico. | 4 | 4 | 4 | |
| 45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a usted. | 4 | 4 | 4 | | |

| INDICADORES | DEFINICIÓN (Operacional) | DEFINICIÓN |
|--|--|--|
| Definición de la muestra: Definición de la muestra de los miembros (número de) | Definición de la muestra de los miembros (número de) | Definición de la muestra de los miembros (número de) |
| Profesión: | Definición de la muestra de los miembros (número de) | Definición de la muestra de los miembros (número de) |
| Profesionalidad: | Definición de la muestra de los miembros (número de) | Definición de la muestra de los miembros (número de) |
| Experiencia profesional: | Definición de la muestra de los miembros (número de) | Definición de la muestra de los miembros (número de) |
| Tiempo de aplicación: | Definición de la muestra de los miembros (número de) | Definición de la muestra de los miembros (número de) |
| Ámbito de aplicación: | Definición de la muestra de los miembros (número de) | Definición de la muestra de los miembros (número de) |
| Significatividad: | Definición de la muestra de los miembros (número de) | Definición de la muestra de los miembros (número de) |

5. Dimensiones de las preguntas para el juicio

A continuación, se validó el contenido de los cuestionarios. Calidad de la atención de enfermería (CAAE-CE), elaborado por Sociedades Científicas en el año 2002. Con base en los siguientes indicadores calificamos cada uno de los ítems según correspondiera.

| INDICADORES | DEFINICIÓN (Operacional) | DEFINICIÓN |
|---|--------------------------|--|
| Claridad de las preguntas: Claridad en dar una respuesta que se refiere a las preguntas y las instrucciones y especificaciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. | ACCESIBILIDAD | Facilidad con la que el paciente puede acceder a los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |
| Facilidad de las preguntas: Facilidad de las preguntas para el usuario y el profesional de enfermería. | LOGICIDAD Y ORDEN | La secuencia de las preguntas y las instrucciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |
| Relevancia de las preguntas: Relevancia de las preguntas para el usuario y el profesional de enfermería. | VALIDEZ | La validez de las preguntas y las instrucciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |

6. Sistema de juicio:

| INDICADORES | DEFINICIÓN (Operacional) | DEFINICIÓN |
|---|--------------------------|--|
| Claridad de las preguntas: Claridad en dar una respuesta que se refiere a las preguntas y las instrucciones y especificaciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. | ACCESIBILIDAD | Facilidad con la que el paciente puede acceder a los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |
| Facilidad de las preguntas: Facilidad de las preguntas para el usuario y el profesional de enfermería. | LOGICIDAD Y ORDEN | La secuencia de las preguntas y las instrucciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |
| Relevancia de las preguntas: Relevancia de las preguntas para el usuario y el profesional de enfermería. | VALIDEZ | La validez de las preguntas y las instrucciones que se dan a los usuarios de los servicios de salud, considerando la disposición del recurso humano y material, y el conocimiento de los resultados de los estudios, gracias de los servicios de salud, para la evaluación de la atención de enfermería. |

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| -Cumple honestidad | 9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando le necesite. | 4 | 4 | 4 | |
| | 10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica. | 4 | 4 | 4 | |
| | 11. La enfermera se esfuerza para que usted decida cómodamente. | 4 | 4 | 4 | |

Tercera dimensión: Confort

- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de dar confort al usuario.

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Búsqueda comodidad al paciente | 12. La enfermera le motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. | 4 | 4 | 4 | |
| Búsqueda atención con empatía y sensibilidad | 13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. | 4 | 4 | 4 | |
| | 14. La enfermera es alegre. | 4 | 4 | 4 | |
| | 15. La enfermera se esfuerza para establecer una conversación. | 4 | 4 | 4 | |
| | 16. La enfermera establece contacto físico cuando resulta necesario. | 4 | 4 | 4 | |
| 17. La enfermera lo escucha con atención. | 4 | 4 | 4 | | |
| 18. La enfermera habla con usted amablemente. | 4 | 4 | 4 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| 46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico. | 4 | 4 | 4 | |
|---|---|---|---|--|

Firma del evaluador:



DN: 74654118

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|--|---------------------------------------|
| VAQUEZ VARGAS, RUTH ESTHER D.M. NUBARR | MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 15/03/2018 Modalidad de estudio: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD César VALLEJO S.A.C. PERÚ |
| VAQUEZ VARGAS, RUTH ESTHER D.M. NUBARR | LICENCIATURA EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 15/03/2018 Modalidad de estudio: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD César VALLEJO S.A.C. PERÚ |
| VAQUEZ VARGAS, RUTH ESTHER D.M. NUBARR | BACHILLER EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 15/03/2018 Modalidad de estudio: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD César VALLEJO S.A.C. PERÚ |

Experto N° 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento:

"Calidad de la atención de enfermería (CARE-Q)".

La evaluación del instrumento se da gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean válidos e intercambiables, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre: Laura Katherine Sánchez Lema
 Grado profesional: Licenciada en Enfermería
 Área de formación académica:
 Área de experiencia profesional:
 Institución donde labora: HRL
 Tiempo de experiencia profesional: 2 a 4 años

2. Uso del instrumento de evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario: Calidad de la atención de enfermería (CARE-Q) |
| Autor: | Socacelaya Camán |
| Procedencia: | Perú |
| Administración: | Puede ser aplicado de manera virtual o presencial. |
| Tiempo de aplicación: | 15-20 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Servicio de emergencia |
| Significación: | Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, ítems, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición). |

3. Descripción de la escala (describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--|---------------------------|--|
| Calidad de la atención: Centrada en dar una respuesta óptima a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios de los servicios de salud, contando con la disposición de los recursos humanos y materiales, teniendo como resultado el máximo grado de bienestar posible de satisfacción | Accesibilidad | Construye los comportamientos que la enfermera tiene con el usuario en relación con el apoyo que la brinda, acordaciones para ayudarle de manera oportuna, con amabilidad, sin distinciones, de forma íntegra demostrando compromiso para el cuidado logrando transmitirle. |
| | Explicar y hacerle | En relación con la salud-enfermedad, mediante la entrega de información con lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión y así el usuario logra realizar actividades alcanzando la recuperación de su salud pues son los usuarios los actores principales de su autocuidado. Comprende al rol de enfermería educativa que orienta al usuario. |
| | Comforte | Dan ánimos y cuidados a sus pacientes que le haga sentir comodidad y atención satisfactoria, por ello debe ser empática y crítica, con el usuario y su familia, priorizando temas de importancia adecuada. |
| | Se anticipa | La enfermera es un profesional preparado, capacitado que maneja las necesidades del paciente y anticipa |

Dimensiones del instrumento

- Primera dimensión: Accesibilidad
- Optativa de la Dimensión: Medir la accesibilidad de la atención de enfermería
- Segunda dimensión: Explica y facilita
- Optativa de la Dimensión: Medir la capacidad de explicar y dar información

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| -Búsqueda de medidas para evitar el dolor | 1. La enfermera se aproxima a usted para observar medidas que usted utiliza para realizar procedimientos | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo | 4 | 4 | 4 | |
| -Responde prontamente | 3. La enfermera le visita con frecuencia para verificar su estado de salud | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. La enfermera responde rápidamente a su llamado | 4 | 4 | 4 | |
| | 5. La enfermera le pide que le firme si usted se siente mal | 4 | 4 | 4 | |
| | 6. La enfermera le informa sobre los signos de alerta para el control y seguimiento de su enfermedad | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Explica y facilita
- Optativa de la Dimensión: Medir la capacidad de explicar y dar información

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| -Búsqueda de comodidad al paciente | 7. La enfermera le motiva a identificar los síntomas positivos de su bienestar | 4 | 4 | 4 | |
| -Búsqueda de atención con empatía y amabilidad | 8. La enfermera se esfuerza con usted a pesar de tener situaciones difíciles | 4 | 4 | 4 | |
| | 9. La enfermera se esfuerza | 4 | 4 | 4 | |
| | 10. La enfermera se esfuerza con usted para establecer una comunicación | 4 | 4 | 4 | |

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| -Establece relación cercana con el paciente | 31. La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce y lo visita siempre en la posición de planificación y manejo de su cuidado | 4 | 4 | 4 | |
| | 32. La enfermera le anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud | 4 | 4 | 4 | |
| -Aclara sus dudas | 33. La enfermera le pide a usted en primer lugar sin reportar que pasó a su alrededor | 4 | 4 | 4 | |
| | 34. La enfermera es amable y agradable con sus familiares y allegados | 4 | 4 | 4 | |
| -Dinamiza áreas | 35. La enfermera le permite expresar sentimientos sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento | 4 | 4 | 4 | |
| | 36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted | 4 | 4 | 4 | |
| | 37. La enfermera le identifica y lo trata a usted como persona individual | 4 | 4 | 4 | |
| | 38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted | 4 | 4 | 4 | |
| | 39. El enfermo y el cómo que porta la enfermera le caracteriza como él | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Monitoreo y hacer seguimiento
- Optativa de la Dimensión: Medir la capacidad de evaluación de la atención del paciente.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| -El profesional de la salud (Químico et. 06-2019) | 40. La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce y lo visita siempre en la posición de planificación y manejo de su cuidado | 4 | 4 | 4 | |
| | 41. La enfermera se esfuerza con usted a pesar de tener situaciones difíciles | 4 | 4 | 4 | |
| -Monitoreo y hacer seguimiento | 42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad | 4 | 4 | 4 | |
| | 43. La enfermera es calmada | 4 | 4 | 4 | |
| | 44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico | 4 | 4 | 4 | |
| | 45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a usted | 4 | 4 | 4 | |
| | 46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico | 4 | 4 | 4 | |

3. Descripción de los instrumentos para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de la atención de enfermería (CARE-Q)", elaborado por Socacelaya Camán en el año 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

| Categoría | Calificación | Indicador |
|---|---|---|
| CLARIDAD El ítem es comprensible fácilmente, es decir, su sintaxis 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 ellas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunas de las palabras del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene sintaxis y semántica adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene una relación lógica con la dimensión a la que pertenece. | 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 ligera 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 sea 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

- No cumple con el criterio
- Bajo Nivel
- Moderado nivel

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| -Búsqueda de información clara y precisa | 7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual | | | | |
| | 8. La enfermera le muestra como cuidarse a usted mismo | | | | |
| -Facilita prepararse para consultar al médico | 9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite | | | | |
| | 10. La enfermera se esfuerza con usted en cuanto a sus condiciones médicas | | | | |
| | 11. La enfermera se esfuerza para que usted documente cuidados | | | | |

- Tercera dimensión: Confianza
- Optativa de la Dimensión: Medir la capacidad de dar confort al usuario.

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| -Búsqueda la oportunidad para diagnosticar con el paciente y familia | 21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud | 4 | 4 | 4 | |
| | 22. Cuando se siente agitado por su enfermedad, la enfermera atiende con usted en temas que le preocupan | 4 | 4 | 4 | |
| | 23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud | 4 | 4 | 4 | |

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| -Búsqueda de tranquilidad | 40. La enfermera se asegura de la hora adecuada para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento | 4 | 4 | 4 | |
| | 41. La enfermera se organiza en la realización de su trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| -Búsqueda de tranquilidad | 42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad | 4 | 4 | 4 | |
| | 43. La enfermera es calmada | 4 | 4 | 4 | |
| -Búsqueda de tranquilidad | 44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico | 4 | 4 | 4 | |
| | 45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a usted | 4 | 4 | 4 | |
| | 46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico | 4 | 4 | 4 | |

Firma del evaluador

CNI: 7455418



| GRUPO | GRUPO O TÍTULO | METODO |
|-----------------------|--------------------|--------------------|
| ENFERMERÍA (L. 26202) | ENFERMERA TITULADA | ENFERMERA TITULADA |
| ENFERMERÍA (L. 26202) | ENFERMERA TITULADA | ENFERMERA TITULADA |
| ENFERMERÍA (L. 26202) | ENFERMERA TITULADA | ENFERMERA TITULADA |
| ENFERMERÍA (L. 26202) | ENFERMERA TITULADA | ENFERMERA TITULADA |

Experto N° 03

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento:

"Calidad de la atención de enfermería (CARE-Q)".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este usen variados instrumentos; apoyando al quehacer pedagógico. Agradecemos su valiosa colaboración:

1. Datos generales del ítem

Nombre: Richard Tafueque Huadco
Grado profesional: Médico Cirujano
Área de experiencia profesional:
Institución donde labora: HRL
Tiempo de experiencia profesional: 2 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario: Calidad de la atención de enfermería (CARE-Q) |
| Autor: | Soccalaya Centón |
| Procedencia: | Perú |
| Administración: | Puede ser aplicado de manera virtual o presencial, individual |
| Tiempo de aplicación: | 15-20 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Servicio de emergencia |
| Significación: | Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición) |

3. Escala teórica (describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA (dimensiones) | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--|---------------------------|---|
| Calidad de la atención: Consiste en dar una respuesta oportuna a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios de los servicios de salud, contando con la disposición de | Accesibilidad | Consejar los comportamientos que la enfermera tiene con el usuario en relación con el apoyo que le brinda, acordándose para ayudarlo de manera oportuna, con amabilidad, sin distinciones, de forma íntegra demostrando compromiso para el cuidado logado-bienestar. |
| | Explica y facilita | En relación con la salud-enfermedad, mediante la entrega de información con lenguaje claro, sencillo y fácil comprensibilidad y así el usuario logra realizar actividades abarcando la recuperación de su salud para con los usuarios las acciones prioritarias de su autocuidado. Corresponde al rol de enfermera educativa. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Ítem: | ser empática y cordata, con el usuario y su familia, permitiendo toma de decisiones adecuadas. |
| De enfoque | La enfermera es un profesional preparado, capacitado que maneja las necesidades del paciente y entrega cuidados y comportamientos oportunos promoviendo que se comprometa por lo que orienta, los cuales y logra resultados positivos. |
| Relación de confianza | Que permita brindar una consulta con usuarios seguros, seguros y que confíen en los cuidados que se le brindan. Acepta la presencia del personal y hace partícipes a sus familiares para efectivizar los cuidados y ayudar en el acto de cuidar al paciente. |
| Monitoreo y hace seguimiento | Son los planes de acción que posee el profesional de enfermería para cuidar, con base científica, técnica y sobre todo humana al usuario, debiendo observar y valorar constantemente de forma asertiva, haciendo bien las cosas y con tiempos adecuados. |

5. Descripción de motivaciones para el ítem

A continuación, se detalló la presencia del cuestionario "Calidad de la atención de enfermería (CARE-Q)", elaborado por Soccalaya Centón en el año 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Cualificación | Indicador |
|--|---|--|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis 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 información de ellas. |
| | 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. | 1. Totalmente desacordado (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacordado (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial ligera con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que es válida entendiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |

| | | |
|-----------|-------------------|---|
| Incluido: | 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 relevancia, así como justificar brevemente sus observaciones que considere pertinentes.

| |
|---------------------------|
| 1. Cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. La enfermera responde con calma y a paso lento. | | | | | |
| 2. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 3. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 4. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 5. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |

*Nota: Escala de Likert.

*Opciones de Calificación: 1= Muy de acuerdo, 2= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= En desacuerdo, 5= Muy en desacuerdo.

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. La enfermera responde con calma y a paso lento. | | | | | |
| 2. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 3. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 4. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 5. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. La enfermera responde con calma y a paso lento. | | | | | |
| 2. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 3. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 4. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 5. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |

*Nota: Escala de Likert.

*Opciones de Calificación: 1= Muy de acuerdo, 2= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= En desacuerdo, 5= Muy en desacuerdo.

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. La enfermera responde con calma y a paso lento. | | | | | |
| 2. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 3. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 4. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 5. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. La enfermera responde con calma y a paso lento. | | | | | |
| 2. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 3. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 4. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 5. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |

*Nota: Escala de Likert.

*Opciones de Calificación: 1= Muy de acuerdo, 2= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= En desacuerdo, 5= Muy en desacuerdo.

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. La enfermera responde con calma y a paso lento. | | | | | |
| 2. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 3. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 4. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 5. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. La enfermera responde con calma y a paso lento. | | | | | |
| 2. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 3. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 4. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 5. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |

*Nota: Escala de Likert.

*Opciones de Calificación: 1= Muy de acuerdo, 2= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= En desacuerdo, 5= Muy en desacuerdo.

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. La enfermera responde con calma y a paso lento. | | | | | |
| 2. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 3. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 4. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |
| 5. La enfermera explica con claridad y de manera sencilla. | | | | | |

Perú de Pichay

000 00000



MEMORANDO
CAMPUS BARRIO

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|---|---|
| TAFUEQUE HUACOS ROVARD ALBERTO DE ANDRÉS | MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERÚ |
| TAFUEQUE HUACOS ROVARD ALBERTO DE ANDRÉS | MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERÚ |
| TAFUEQUE HUACOS ROVARD ALBERTO DE ANDRÉS | MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERÚ |
| TAFUEQUE HUACOS ROVARD ALBERTO DE ANDRÉS | MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERÚ |

Instrumento de Satisfacción del usuario

EXPERTO N° 01

Evaluación por juicio de expertos

Respondeo jur: Unidad ha sido seleccionada para evaluar el instrumento:

"Satisfacción del usuario en emergencia de un hospital en Lambayeque (CARE IQ)".

La evaluación del instrumento se da gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; apoyando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre: Ruth Esther Viqueza Valderrama
Grado profesional: Licenciada en Enfermería
Área de formación académica:
Institución donde labora: HPEL
Tiempo de experiencia profesional: 2 a 4 años

2. Uso del instrumento de evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la prueba:

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Contenido: Satisfacción del usuario en emergencia de un hospital en Lambayeque (CARE IQ) |
| Autor: | Socackleya Carrón |
| Procedencia: | Pura |
| Administración: | Puede ser aplicado de manera virtual o presencial. |
| Tiempo de aplicación: | 15-20 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Servicio de emergencia |
| Significación: | Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, ítems, ítem por ítem, implicación breve de cuál es el objetivo de medición). |

3. Síntesis teórica (describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|---|--------------------------------|---|
| Satisfacción del usuario: Córdoba (2021), con la organización Mundial de la Salud y hace referencia que la satisfacción del paciente consiste en la plenitud respecto a las expectativas y percepciones que tiene el paciente de los cuidados que | Cognitiva | Consiste en la información que brindan el personal médico y de enfermería en cuanto a calidad y cantidad. |
| | Afectiva | Se refiere al sentimiento de interés y compromiso que poseen los profesionales de la salud para con los usuarios. |
| | Competencia profesional | Que esta refiere todas aquellas habilidades y competencias que posee el personal médico y de enfermería para brindar la atención. |

Dirección del instrumento

• Fecha de emisión: Efectiva

• Objeto de la Dirección: Validar la confiabilidad de la validación del usuario.

| Ítems | Ítem | Claridad | Caliberancia | Relevancia | Observación/ Recomendación |
|---|---|----------|--------------|------------|----------------------------|
| Claridad y calidad de la información que ofrece la referencia | 1. La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con el usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. La cantidad de información que las enfermeras le ofrecen acerca de su situación y tratamiento. | 4 | 4 | 4 | |
| | 3. La cantidad de información que le ofrecen las enfermeras acerca de sus preocupaciones. | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. La forma como las enfermeras atienden a su familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | 5. La aptitud de información que las enfermeras ofrecen acerca de su situación y tratamiento. | 4 | 4 | 4 | |
| | 6. La capacidad de las enfermeras sobre sus necesidades. | 4 | 4 | 4 | |

• Fecha de emisión: Efectiva

• Objeto de la Dirección:

| | | |
|-------|--|--|
| Ítem: | | |
|-------|--|--|

4. Correspondencia de instrucciones para el juez:

A continuación, se está el presente el cuestionario "Satisfacción del usuario" (CARE IQ), elaborado por Socackleya Carrón en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Definición | Indicador |
|--|---------------------------------------|--|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es claro, es sencillo y sus sentencias y palabras son adecuadas. | 1. Nada satisfactorio | El ítem no es claro. |
| | 2. Poco satisfactorio | El ítem requiere bastante modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Bastante satisfactorio | Se requiere una modificación muy específica de algunas de las palabras del ítem. |
| | 4. Muy satisfactorio | El ítem es claro, tiene sentencias y palabras adecuadas. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está evaluando. | 5. Completamente satisfactorio | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial/ligera 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 eso no puede estar incluyendo lo que mide esta. |
| | 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 señalar los ítems a los observaciones que considere pertinentes.

| | |
|-------------------|------------------------|
| 1. Alto | cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel | |
| 3. Moderado nivel | |
| 4. Alto nivel | |

| INDICADOR | Ítem | Claridad | Caliberancia | Relevancia | Observación/ Recomendación |
|--|--|----------|--------------|------------|----------------------------|
| Ítem y composición que demandó el personal de enfermería | 7. Haber de tiempo a referencia acerca de la necesidad. | 4 | 4 | 4 | |
| | 8. Haber de tiempo a referencia acerca de la preocupación. | 4 | 4 | 4 | |
| | 9. La forma como las enfermeras atienden a su familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | 10. La cantidad de información que le ofrecen las enfermeras acerca de su situación y tratamiento. | 4 | 4 | 4 | |
| | 11. El trato que ofrecen las enfermeras. | 4 | 4 | 4 | |
| | 12. La manera que las enfermeras le hacen sentir cuando está. | 4 | 4 | 4 | |

• Fecha de emisión: Competencia profesional

• Objeto de la Dirección:

| INDICADORES | Ítem | Claridad | Caliberancia | Relevancia | Observación/ Recomendación |
|--|--|----------|--------------|------------|----------------------------|
| Habilidades y competencias del profesional de enfermería | 13. La capacidad de ofrecer referencias que hacen sentir su trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 14. La forma como las enfermeras atienden a su familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | 15. La capacidad de ofrecer referencias que hacen sentir su trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 16. El modo de hacer su trabajo a las enfermeras. | 4 | 4 | 4 | |
| | 17. El profesional ofrece del profesional de enfermería. | 4 | 4 | 4 | |
| | 18. La disponibilidad de las enfermeras a responder sus necesidades. | 4 | 4 | 4 | |

FIRMA DE EVALUADOR:
DNI: 7465411



Ruth E. Viqueza Valderrama
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
C.E.P. 50384

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|---|--|
| VAQUEZA VALDERRAMA, RUTH ESTHER (M. PRECIBADO) | MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de emisión: Efectiva Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha modificación: Efectiva | UNIVERSIDAD CE SAM VALLEY (S.A.S.) PERÚ |
| VAQUEZA VALDERRAMA, RUTH ESTHER (M. PRECIBADO) | LICENCIADA EN ENFERMERÍA Fecha de emisión: Efectiva Modalidad de estudio: PRESENCIAL MAYORÍA EN EMPLEADOR | UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUAYAQUIL (S.A.S.) PERÚ |
| VAQUEZA VALDERRAMA, RUTH ESTHER (M. PRECIBADO) | MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de emisión: Efectiva Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha modificación: Efectiva Fecha emisión: Efectiva | UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUAYAQUIL (S.A.S.) PERÚ |

Experto N° 02

Evaluación por juicio de expertos

Responde por favor las preguntas para evaluar el instrumento:

"Satisfacción del usuario (CARS-C)"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de él sean útiles y confiables; por lo tanto, se solicita al evaluador psicológico, Agregarle su valor estimado.

4. Datos generales del ítem

Nombre: Laura Katherine Sánchez Larrea
 Grado profesional: Licenciada en Enfermería
 Área de formación académica:
 Área de especialidad profesional:
 Institución docente: UNLH
 Tiempo de experiencia profesional: 2 a 4 años

5. Especificación de la evaluación:

Valorar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

5.1. Puntos de la escala:

| | |
|--------------------------|---|
| Forma de la muestra: | Caracterización: satisfacción del usuario en enfermería de los hospitales en Lambayeque (CARS-C) |
| Muestra: | construye y valida |
| Procedimiento: | mixto |
| Administración: | trabaja con aplicación de manuales virtuales o presenciales. Individual |
| Intención de aplicación: | 7-9 años |
| Ámbito de aplicación: | servicio de emergencias |
| Objetivos de aplicación: | Lograr dar valor más congruente a escala (dimensiones, ítems, entre otros) para explicar breves de cuál es el objetivo de medición. |

5.2. Características (describir en función al estudio anterior)

| VALIDACIÓN | DEFINICIÓN (descriptores) | DEFINICIÓN |
|--|---------------------------|---|
| VALIDACIÓN DEL USUARIO (CARS-C), que es la organización funcional de los ítems y hace referencia que la validación del ítem se realiza en la práctica respecto a las expectativas y percepciones que tiene el paciente de los cuidados que recibe durante la atención en los | VALIDACIÓN | Claridad y calidad de la información que ofrece la enfermera |
| | VALIDACIÓN | Interés y comprensión que demuestra el personal de enfermería |
| | VALIDACIÓN | Interés y comprensión que demuestra el personal de enfermería |

Dinámica del Instrumento:

• Puntos Dimensional: Afectiva

• Objetivo de la Dimensión: medir la satisfacción de la satisfacción del usuario.

| INDICADOR | ÍTEM | VALIDO | VALIDO | VALIDO | VALIDACION/ Recomendación |
|---|---|--------|--------|--------|---------------------------|
| Claridad y calidad de la información que ofrece la enfermera. | 1. La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 2. La cantidad de información que las enfermeras le dan sobre su situación y tratamiento. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 3. La calidad de información que le dan las enfermeras en el área de comprensión. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 4. La forma como las enfermeras atienden a los enfermos. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 5. La aptitud de información que las enfermeras dan sobre su situación y tratamiento. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 6. La claridad de las enfermeras sobre sus necesidades. | ✓ | ✓ | ✓ | | |

• Aligned Dimensional: Afectiva

• Objetivo de la Dimensión:

| VALIDACION | ÍTEM | VALIDO | VALIDO | VALIDO | VALIDACION/ Recomendación |
|--|--|--------|--------|--------|---------------------------|
| Interés y comprensión que demuestra el | 7. ¿Hasta qué punto una enfermera presta a la atención | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | |
|--------------------|--|--|
| servicio de salud. | | |
|--------------------|--|--|

4. Preparación de Instrucciones para el ítem:

A continuación, se listan la preparación del cuestionario "Satisfacción del usuario" (CARS-C), elaborado por Sotomayor Centeno en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

| INDICADOR | DEFINICIÓN | INDICADOR |
|--|---|---|
| VALIDACION El ítem es congruente. Medir, es decir, su finalidad y pertinencia son adecuadas. | 1. Poca asociación | El ítem no es claro. |
| | 2. Poca asociación | El ítem requiere bastante modificación o una modificación muy grande en el caso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de ellas. |
| | 3. Asociación adecuada | El ítem requiere una modificación muy pequeña de algunas de las palabras del ítem. |
| | 4. Muy asociación | El ítem es claro, bien entendido y bien explicado. |
| VALIDACION El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Comparaciones equívocas | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Comparaciones (poco) claras de acuerdo | El ítem tiene una relación lógica con la dimensión que está midiendo. |
| | 3. Adecuadas (comparaciones) claras | El ítem tiene una relación lógica con la dimensión que está midiendo. |
| | 4. Comparaciones de acuerdo (claro) claro | El ítem tiene una relación lógica con la dimensión que está midiendo. |
| VALIDACION El ítem es importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el ítem | El ítem puede ser eliminado así que en una encuesta no se incluya. |
| | 2. Sigue siendo | El ítem tiene alguna relevancia, pero como está puede estar incluido lo que está midiendo. |
| | 3. Interésado nivel | El ítem es relevante y debe ser incluido. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Con los comentarios los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 la calificación, del como realmente brinda las observaciones que contiene pendiente

| |
|--------------------------|
| 1. No cumple con el ítem |
| 2. Sigue siendo |
| 3. Interésado nivel |
| 4. Alto nivel |

| INDICADOR | ÍTEM | VALIDO | VALIDO | VALIDO | VALIDACION/ Recomendación |
|------------------------|---|--------|--------|--------|---------------------------|
| personas de enfermería | 8. ¿Qué tan que necesito de la enfermería como persona | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 9. La forma como las enfermeras atienden a los pacientes | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 10. La satisfacción de las enfermeras | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 11. La satisfacción de las enfermeras | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 12. La manera que las enfermeras hacen sentir como se está. | ✓ | ✓ | ✓ | |

• Tercera Dimensión: Competencia profesional

• Objetivo de la Dimensión:

| VALIDACION | ÍTEM | VALIDO | VALIDO | VALIDO | VALIDACION/ Recomendación |
|--|--|--------|--------|--------|---------------------------|
| Interés y comprensión del personal de enfermería | 13. La capacidad de las enfermeras por hacer sentir su trabajo | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 14. La frecuencia con la que las enfermeras comprenden que se encuentran bien. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | 15. La rapidez con la que atienden cuando los enfermos. | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| 16. La rapidez con la que atienden cuando los enfermos. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 17. Los procedimientos de los procedimientos de los enfermeros. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 18. La experiencia de los enfermeros a responder sus necesidades. | ✓ | ✓ | ✓ | |

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 72692258

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|--|---------------------------------------|
| SANCHEZ LARREA, LAURA KATERINE DNI 72692258 | REGISTRA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 09/04/22 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matriculada: 21/08/2020 Fecha aprobada: 21/01/2022 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU |
| SANCHEZ LARREA, LAURA KATERINE DNI 72692258 | LICENCIADA EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 28/02/19 Modalidad de estudio: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SPÍN S.A.C. PERU |
| SANCHEZ LARREA, LAURA KATERINE DNI 72692258 | BACHILLER EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 08/02/19 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matriculada: 04/04/2014 Fecha aprobada: 21/02/2018 | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SPÍN S.A.C. PERU |

Experto N° 03

Definición del instrumento
Objetivo: Evaluar la calidad de la información que recibe el paciente.
Definición del instrumento: Se trata de un cuestionario que mide la satisfacción del paciente con la información que recibe el profesional de enfermería.
Características del instrumento: Es un cuestionario de autoevaluación que mide la satisfacción del paciente con la información que recibe el profesional de enfermería.
Características del instrumento: Es un cuestionario de autoevaluación que mide la satisfacción del paciente con la información que recibe el profesional de enfermería.

1. Datos de la muestra (Citar nombre de la muestra, condiciones o localidad)

| | |
|-------------------------------|--|
| Nombre de la muestra | Comunidad de enfermería de la Unidad de Emergencias de un hospital de Lima (Perú) |
| Fecha | 2023 |
| Procedencia | Perú |
| Objetivo | Evaluar la satisfacción del paciente con la información que recibe el profesional de enfermería. |
| Características de la muestra | Comunidad de enfermería de la Unidad de Emergencias de un hospital de Lima (Perú) |
| Características de la muestra | Comunidad de enfermería de la Unidad de Emergencias de un hospital de Lima (Perú) |

2. Descripción del instrumento (Indicar en detalle el modo de uso)

| Indicador | Ítem | Clasificación | Observaciones/Recomendaciones | | |
|-------------|--|---------------|-------------------------------|---|--|
| Indicador 1 | 1. La cantidad de tiempo que le informaron sobre su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2 | 2. La cantidad de información que le informaron sobre su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3 | 3. La calidad de la información que le informaron sobre su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 4 | 4. La forma como le informaron sobre su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 5 | 5. El tipo de información que le informaron sobre su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 6 | 6. La cantidad de información que le informaron sobre su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

3. Descripción del instrumento (Indicar en detalle el modo de uso)

| Indicador | Ítem | Clasificación | Observaciones/Recomendaciones | | |
|-------------|--|---------------|-------------------------------|---|--|
| Indicador 7 | 7. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

4. Descripción del instrumento (Indicar en detalle el modo de uso)

| Indicador | Ítem | Clasificación | Observaciones/Recomendaciones | | |
|-------------|--|---------------|-------------------------------|---|--|
| Indicador 8 | 8. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-------------|--|---------------|-------------------------------|---|--|
| Indicador | Ítem | Clasificación | Observaciones/Recomendaciones | | |
| Indicador 9 | 9. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

5. Descripción del instrumento (Indicar en detalle el modo de uso)

| Indicador | Ítem | Clasificación | Observaciones/Recomendaciones | | |
|--------------|---|---------------|-------------------------------|---|--|
| Indicador 10 | 10. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 11 | 11. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 12 | 12. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

6. Descripción del instrumento (Indicar en detalle el modo de uso)

| Indicador | Ítem | Clasificación | Observaciones/Recomendaciones | | |
|--------------|---|---------------|-------------------------------|---|--|
| Indicador 13 | 13. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

7. Descripción del instrumento (Indicar en detalle el modo de uso)

| Indicador | Ítem | Clasificación | Observaciones/Recomendaciones | | |
|--------------|---|---------------|-------------------------------|---|--|
| Indicador 14 | 14. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 15 | 15. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 16 | 16. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 17 | 17. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

8. Descripción del instrumento (Indicar en detalle el modo de uso)

| Indicador | Ítem | Clasificación | Observaciones/Recomendaciones | | |
|--------------|---|---------------|-------------------------------|---|--|
| Indicador 18 | 18. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 19 | 19. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 20 | 20. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|--|
| Indicador 21 | 21. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 22 | 22. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 23 | 23. Hábita y comprende el diagnóstico de su enfermedad. | 4 | 4 | 4 | |

FIRMA DE EVALUADOR
 DNI: 46902183



| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|---|--|---|
| TUÑOQUE HUDOBRO, RICHARD ALEXIS DNI 46902183 | MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERÚ |
| TUÑOQUE HUDOBRO, RICHARD ALEXIS DNI 46902183 | MÉDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 14/03/18 Modalidad de estudio: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERÚ |
| TUÑOQUE HUDOBRO, RICHARD ALEXIS | BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 05/02/18 Modalidad de estudio: DISTANCIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN |

Anexo 4

Confiabilidad de Instrumentos

Prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad

| Variables | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|--------------------------|------------------|----------------|
| Calidad de atención | ,840 | 46 |
| Satisfacción del usuario | ,945 | 18 |

El análisis de la fiabilidad de la muestra piloto de 20 usuarios del servicio de emergencia devolvió valores del coeficiente Alfa de Cronbach para calidad de atención igual a 0.84 y en cuanto a Satisfacción del usuario igual a 0.945, ambos mayores a 0.7, por tanto, se determinó que el instrumento era confiable.

Anexo 5:

Consentimiento informado



De 218 participantes el 99.5% aceptó participar en el estudio (217 usuarios)