

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**



*Una Institución Adventista*

**Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesionalde enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres

**Por:**

Ruth Jésika Chambi Aguilar

**Asesor:**

Dra. Mónica Meneses La Riva

Lima, marzo de 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

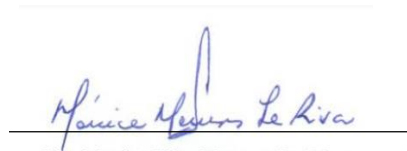
Yo Dra. Mónica Meneses La Riva, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: **“Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022”** constituye la memoria que presenta la licenciada RUTH JÉSIKA CHAMBI AGUILAR, para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres, ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad de la autora, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración a los 30 días del mes de marzo de 2022.

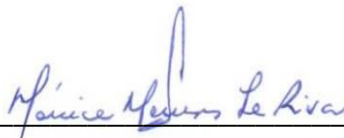


Dra. Mónica Meneses La Riva

**Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres



---

Dra. Mónica Meneses La Riva

Lima, 30 de marzo de 2022

## Índice

Resumen.....	vii
Capítulo I .....	7
Planteamiento del problema .....	7
Identificación del problema .....	7
Formulación del problema.....	10
Problema general .....	10
Problemas específicos.....	10
Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo general.....	10
Justificación.....	11
Justificación teórica .....	11
Justificación metodológica .....	11
Justificación práctica y social .....	11
Presuposición filosófica.....	12
Capítulo II.....	13
Desarrollo de las perspectivas teóricas .....	13
Antecedentes de la investigación.....	13
Antecedentes internacionales.....	13
Antecedentes nacionales.....	17
Marco conceptual .....	20
Percepción del usuario.....	20
La calidad del cuidado .....	22
Servicio de emergencia.....	23
Bases teóricas .....	26
Definición conceptual.....	27
Capítulo III.....	29
Metodología .....	29
Descripción del lugar de la ejecución.....	29
Población y muestra .....	29
Población .....	29

Muestra .....	29
Tipo y diseño de investigación .....	31
Identificación de variables.....	31
Operacionalización de las variables .....	32
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
Técnica.....	33
Instrumento .....	33
Validez.....	33
Confiabilidad .....	33
Proceso de recolección de datos .....	34
Procesamiento y análisis de datos .....	34
Consideraciones éticas.....	34
Capítulo IV.....	35
Administración del proyecto de investigación .....	35
Cronograma de ejecución .....	35
Presupuesto.....	35
Bibliografía .....	36
Apéndice .....	43

## Índice de apéndice

<b>Apéndice A: Instrumento de recolección de datos</b> .....	44
<b>Apéndice B: Validez de los instrumentos</b> .....	48
<b>Apéndice C: Consentimiento informado</b> .....	85
<b>Apéndice D: Matriz de consistencia</b> .....	87

## Resumen

Se concibe como el cuidado oportuno, personalizado, humano, continuo y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, y medido por el nivel de satisfacción y reconocido por el usuario en función a sus expectativas y percepciones. La presente investigación, será de tipo básica, de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental que se realizará en un hospital de Moyobamba, San Martín, durante el 2022; el propósito es determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia. La muestra será de 384 pacientes que acudirán al servicio mencionado. El instrumento será un cuestionario que consta de 3 dimensiones: humana, técnica y entorno constituido por 27 ítems, con respuestas tipo escala de Likert; dichos instrumentos fueron validados por 5 expertos y con un alfa de Cronbach de 0.765; el instrumento utilizado será una encuesta (cuestionario), cuyas alternativas de respuesta son: siempre (3), a veces (2) y nunca (1). Los resultados que se esperan es medir la variable y sus 3 dimensiones.

**Palabras Claves:** percepción, usuario, calidad de cuidados, profesional de enfermería y emergencia.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del problema

El personal de enfermería en su labor diaria brinda cuidados de enfermería, el mismo que es percibida por los usuarios a los que se brinda la atención. En la actualidad el uso de la tecnología ha influido en gran manera en el cuidado, sumado a esto la sobrecarga laboral generada por el cumplimiento de diversas labores administrativas. Según reportes de los enfermeros que laboran en el servicio de Emergencia el llenar formatos, conlleva que los enfermeros dediquen menos tiempo al cuidado del paciente. En innumerables momentos, las enfermeras se separan de la relación directa con el paciente, dedicándose solo a cumplir acciones encargadas por el médico, contribuyendo así a su distanciamiento; de esta manera, se deja de garantizar la calidad del cuidado del paciente, mediante el cumplimiento de estándares de atención (Lopera et al., 2016).

La percepción del usuario de la calidad de los cuidados de salud, se encuentra vinculada a la satisfacción, siendo las expectativas del usuario precedentes las que especifican la expresión de calidad del servicio; los elevados niveles de satisfacción brindada por el profesional de enfermería, exteriorizan gratitud y agrado con el trato recibido en su estancia hospitalaria (Ruiz et al., 2020).

En el contexto de los sistemas y servicios de salud la calidad percibida por la persona que recibe el servicio y considera condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que estas gestiones se ejecutan. Szwako & Vera, (2017). Así mismo, la calidad del cuidado en salud, constituye el suministro de servicios de salud a usuarios individuales y colectivos de forma accesible y equitativa, mediante un nivel profesional óptimo (Ríos et al., 2019).



En Etiopia, Gishu et al. (2019), encontraron que en un centro terciario de atención de un total de 340 pacientes, solo 125 (36,8%) experimentaron una alta percepción de la calidad del cuidado de enfermería; siendo la excepción para las enfermeras que realizaron los tratamientos y medicamentos a tiempo con 326 (95,8%) de los enfermos satisfechos; 192 (56.5%) pacientes fueron satisfechos por el cuidado respetuoso; en contraste, el rendimiento más bajo fue el cuidado bucal (18,3%) y baño del paciente (9,7%) de satisfacción; asimismo, 186 (54,7%) de las llamadas de pacientes recibieron respuesta inmediata de las enfermeras; aproximadamente 103 (30,3%) sintieron que nunca o rara vez son informadas de sus necesidades;. Por otro lado, la mayoría (74,2%) de pacientes estaban satisfechos con la disponibilidad de suministros y equipos necesarios para brindar un buen cuidado.

La calidad radica en aplicar principios bioéticos como justicia, equidad, además de la preparación técnica apropiada y tener los recursos precisos, Condori & Uchazara, (2019). Según datos de la defensoría del pueblo el 18% de pacientes refieren una mala calidad de atención y esto referidos por producto de la poca información sobre procedimientos y diagnósticos, trato inadecuado por parte del personal de salud, resaltando la falta de amabilidad y sensibilidad por parte de los profesionales de salud (Defensoría Del Pueblo, 2016).

Asimismo, Aguirre et al. (2018), refieren que en la región Lima existe poco compromiso y preocupación de parte del personal sanitario en relación a mejorar la calidad del cuidado en salud, siendo un dato preocupante. Debería ser motivación al trabajador para conseguir objetivos precisos y compartidos; vale mencionar que el usuario externo no es implicado como parte del proceso de gestión de calidad en salud para poder obtener una mejor eficacia en los cuidados de enfermería.

Los pacientes perciben el cuidado como elemento primordial, que identifica claramente

requerimientos de salud, considerando que la calidad del cuidado, está vinculada a sus expectativas, logrando satisfacción, cuando sus necesidades son cubiertas o excedidas. Por tal razón, para que la percepción del paciente sea adecuada, debe evaluación por parte del personal de enfermería en su estado de salud y poseer capacidades para interpretar datos internos y externos, y la habilidad para captar, sentir, atender, escuchar, comprender (Pilco, 2018).

En Lima, Sedano (2016) encontró que, en el Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, la percepción de un total de 60 familiares de niños usuarios del servicio de Emergencia, respecto a la calidad de cuidado de enfermería halló que el 70% perciben una calidad de atención entre regular y mala. Las circunstancias descritas anteriormente, conllevan a conocer la realidad de la percepción en la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de salud.

El contexto el hospital donde se realizará el estudio, durante los últimos años se ha acrecentado la demanda de pacientes respecto a la atención de los diversos servicios, principalmente en Emergencia. Actualmente, el servicio de Emergencia establece que la totalidad de pacientes que acuden a este servicio, a libre demanda, independientemente de signos y síntomas que requieran atención inmediata y registra el promedio diario de atención de 80 a 90 pacientes. El servicio de Emergencia está conformado por sala de espera, tópicos y Unidad de Trauma shock, los pacientes al ingresar son registrados en el área de triaje y dirigidos seguidamente, según prioridad y especialidad (medicina, cirugía, ginecología, pediatría o trauma shock). La atención de enfermería se lleva a cabo mediante las actividades asignadas, entre ellas: control de signos vitales, administración de medicamentos analgésicos, antibióticos; registros diarios y por cada turno como actualización del kárdex con prescripciones médicas y cumplimiento de las mismas; evidencian que las quejas se relacionan con el tiempo de

espera para la atención en cada área.

## **Formulación del problema**

### ***Problema general***

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022?

### ***Problemas específicos***

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana del servicio de emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022?

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnica del servicio de emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022?

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno del servicio de emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022?

## **Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo general***

Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022.

### ***Objetivos específicos***

Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería según la dimensión humana del Servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022.

Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería según la dimensión técnica del Servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022.

Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería según la dimensión entorno del Servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022.

## **Justificación**

### ***Justificación teórica***

Posee relevancia teórica, ya que se pretende estudiar la calidad del cuidado, en el contexto específico de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Moyobamba; constituyéndose en una fuente teórica referencial productora de nuevos conocimientos.

### ***Justificación metodológica***

El aporte metodológico de la presente investigación es la validación de un instrumento al contexto del hospital de estudio para medir la calidad de cuidados en el contexto de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Moyobamba, empleando para ello, criterios de confiabilidad y validez; los cuales estarán disponibles a profesionales interesados en desarrollar investigaciones en escenarios análogos.

### ***Justificación práctica y social***

Respecto a las implicancias prácticas, los resultados que se obtengan permitirán a los profesionales de enfermería y de la salud en general tomar conciencia sobre la importancia de la calidad de atención, así como a los encargados de gestionar el servicio de Emergencia y la Jefatura de Enfermería para la toma de decisiones y futuras capacitaciones incluidas en el Plan

operativo anual; es decir, en relación a la calidad de cuidados recibida por parte del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de un hospital en Moyobamba u otras instituciones de salud.

La justificación social se sustenta porque trata de una temática que demanda de un amplio entendimiento, teniendo en consideración que, un enfermero se relaciona asiduamente con los pacientes y además brinda cuidado integral; por tanto, si el profesional no brinda cuidado de calidad, durante el desarrollo de la práctica de enfermería, no podrá efectuar cuidados idóneos durante el proceso de atención integral al paciente.

### **Presuposición filosófica**

La presuposición filosófica, se fundamenta en consideración que el amor es parte esencial de nuestras vidas expresado en la Biblia, y se nos exhorta a amar a nuestros semejantes, es decir manifestar cuidado, empatía con los sufrientes preocupándonos por su mejoría y el restablecimiento pleno de su salud. (Santa Biblia, 1960) Marcos 12:30-31

Cuando el Espíritu Santo obra en los corazones, el personal de salud, fundamentalmente los enfermeros, manifestarán ternura y amor de Cristo en cada actividad que realicen. El amar a Dios por sobre todas las cosas, con nuestra mente, alma y corazón posibilita amar al prójimo como a nosotros mismos; muchos piensan que es imposible amar al prójimo, pero el amor de Dios posibilita todo; este amor a otros, implica elevar a nuestro Señor Jesús, recorrer, trabajar con amor y respeto por el bienestar de las personas; de esta manera contemplamos a Jesús, el autor y consumidor de nuestra fe. (Santa Biblia, 1960) Gálatas cap.5-6.

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes de la investigación

##### *Antecedentes internacionales*

Ruiz et al. (2020) en su trabajo de investigación titulado “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública de Matamoros, México” tuvieron como objetivo identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. El estudio fue descriptivo, transversal, en una muestra compuesta por 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia, se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E, Alpha de Cronbach de 87. Obteniendo como resultados, en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguido de muy satisfechos (18.9%). Concluyeron que, más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.

Asimismo, Zambrano & Rodriguez (2020) en su artículo: “Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval”, tuvieron como finalidad determinar la percepción del usuario sobre la calidad de cuidados de enfermería; emplearon una metodología descriptiva, transversal; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento cuestionario de satisfacción del usuario del Ministerio de Salud Pública; la población fue 300 y la muestra, de 167 individuos; los resultados, 95.8% de encuestados asistieron por primera vez al centro de salud, 94.6% reconoce elevado nivel de satisfacción en los

servicios recibidos, observándose como muy positiva la percepción del usuario respecto de la calidad de atención recibida; llegando a la conclusión que, se evidencia la existencia de una percepción positiva del usuario en relación al servicio que recibe.

Gishu et al. (2019) en su artículo: “Percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería; una experiencia de centro terciario de Etiopía” se fijaron como objetivo evaluar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en un centro terciario en Etiopía; emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal; la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población y muestra fueron de 340 pacientes; los resultados obtenidos informan que entre los 340 pacientes solo 125 (36,8%) percibieron una alta satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, en contraste a 215 (63,2%) que la calificaron como baja; llegando a la conclusión que, los pacientes percibieron una baja calidad de la atención física, la educación y preparación, pero una mejor relación médico – enfermera y la administración de enfermería; no obstante, la calidad en general no fue ni satisfactoria ni insatisfactoria.

De igual manera, Suárez et al. (2019) en su artículo: “Percepción sobre calidad de cuidados en el centro de salud CAI III”, determinaron como finalidad la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención; empleando una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento cuestionario SERVQUAL; la población y muestra fueron de 370 habitantes; los resultados determinaron que, se 48% en expectativa y 48% en percepción, identificándose satisfacción de nivel medio, requiriéndose mejorar la calidad del servicio para conseguir calificación de excelencia, generando la satisfacción del ciudadano como indicador indispensable de calidad; llegando a la conclusión que, la calidad de cuidados tiene satisfacción regular de acuerdo al modelo SERVQUAL, los usuarios

observan que falta mejorar infraestructura, y empatía del personal sanitario.

Barajas y Hijós (2018) desarrollaron juntos la investigación titulada: “Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario”, España; el objetivo fue conocer la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado que recibe por parte de las enfermeras en un hospital general; el estudio fue cuantitativo, transversal y descriptivo, contó con una muestra de 54 pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía, a quienes se les aplicó el cuestionario Care – Q; las conclusiones fueron las siguientes: “La mayor percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería se centra en las conductas profesionales relacionadas con la cercanía y la aproximación al mismo, y el plano científico-técnico de la atención enfermera. En la percepción de la calidad del cuidado se detectaron diferencias relacionadas con el tipo de unidad de enfermería”

De igual manera, Badillo et al. (2018) menciona en su investigación: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en Bucaramanga - Estudio Piloto”; tuvieron como objetivo: valorar la percepción de calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados; empleando una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal; la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población y muestra fue 22 pacientes; los resultados, demuestran que las personas mayormente tienen experiencia y satisfacción poco aceptable ante la atención recibida, pero al indagar a profundidad refieren que la atención puede ser mejorada en diversos aspectos; llegando a la conclusión que, la aplicación del instrumento permitió evaluar la percepción sobre experiencia y satisfacción ante el cuidado brindado por enfermeras a personas hospitalizadas.

Igualmente, Monsalve et al. (2018) en su investigación: “Prueba piloto de la percepción de la calidad en el cuidado de enfermería por parte de los pacientes en el servicio de



hospitalización”, se fijaron como objetivo determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería por parte de los pacientes del servicio de hospitalización; emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal; la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población y muestra fue 30 participantes; los resultados, la percepción del cuidado de parte del personal de enfermería, 90% generaliza recibir un cuidado adecuado; llegando a la conclusión que, los resultados más favorables demuestran que los usuarios experimentan sensaciones de bienestar y confianza, logrando percibir vínculos de respeto en la relación enfermera – paciente.

Echeverría y Francisco (2017) en su investigación: “Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador”; se fijaron como objetivo optimizar la calidad del cuidado enfermero; emplearon una metodología observacional, descriptiva, transversal; la técnica usada fue la entrevista y el instrumento cuestionario de entrevista semi-estructurada; la población y muestra fue 12 enfermeras y 348 pacientes; los resultados obtenidos fueron los siguientes: se diseñaron cinco protocolos básicos del cuidado enfermero; se desarrolló un plan de capacitación acerca de la aplicación de los mismos, constatando su uso durante tres meses posteriores al diseño; además, se implementó el proceso de entrega – recepción de turnos con base en normativa establecida. Llegando a la conclusión que, la metodología permitió mejorar el cuidado de enfermería, mejorando su satisfacción.

Por otro lado, Araujo y Cruz (2016) realizaron una investigación sobre: “Percepción de la calidad de atención de enfermería, Área de Pediatría, Hospital Básico Cayambe 2015 –2016. Cayambe – Ecuador”; se trazaron como finalidad conocer la calidad de atención del personal de Enfermería; utilizaron una metodología observacional, descriptiva, transversal; la técnica usada fue la entrevista y el instrumento cuestionario de entrevista semiestructurada; la población y muestra fue 36 participantes; los resultados sirven de sustento para proponer la aplicabilidad del

círculo de Deming, y que el personal enfermero las emplee en su praxis laboral diaria; llegando a la conclusión que, se evidencia sensación de insatisfacción en la calidad de atención recibida por el personal enfermero, esencialmente en el ámbito de información y asistencia pertinente en la resolución de dificultades.

Además, Bravo y Guzmán (2016) en su investigación: “Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés-Servicio de Emergencias Pediátricas noviembre-febrero 2016”, se trazaron como objetivo: evaluar el grado de satisfacción del usuario en relación al cuidado brindado por el enfermero; manejaron una metodología descriptiva, explicativa, transversal, bibliográfica y de campo; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población y muestra fue 35 enfermeros; los resultados, la encuesta de satisfacción al usuario revela alto grado de satisfacción (64,7%) al cuidado brindados por el personal de enfermería; llegando a la conclusión que, podemos recalcar que el profesional de enfermería es capaz de brindar cuidado efectivos con calidad y calidez tomando al ser humano como un ser biopsicosocial.

### ***Antecedentes nacionales***

Rodriguez y Torre (2020) en su investigación: “Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020”; tuvieron como fin determinar la relación entre nivel de satisfacción y la calidad de cuidado de enfermería; emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población y muestra fue 35 usuarios; los resultados determinaron que, el 65.7% de pacientes tienen un nivel de satisfacción buena, 34.3% nivel de satisfacción regular; respecto a la calidad de cuidados de enfermería, 74.3% de pacientes perciben como buena, 25.7% de manera regular; llegando a la conclusión que, existe relación

entre nivel de satisfacción y calidad de cuidado de enfermería del paciente hospitalizado, con un nivel de significancia de 0.05 (5%).

Rojas (2020) en su investigación: “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de Medicina de un hospital nacional 2019”; tuvo como propósito determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería; utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población y muestra fue 55 pacientes; los resultados determinaron que, la calidad de cuidado de enfermería es percibida por 52,73% medianamente favorable, 34,55% favorable, 10,91% medianamente desfavorable y 1,82% desfavorable; llegando a la conclusión que, la calidad del cuidado que brinda la enfermera en servicio de medicina, es percibida como medianamente favorable.

Melgarejo y Fernandez (2019) refieren en su investigación: “Calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería en la prevención de úlceras por presión (UPP) en la percepción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Hospital II Cañete, año 2018”; el propósito fue determinar la percepción del nivel de calidad de cuidados que brinda el enfermero; emplearon una metodología exploratoria; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población y la muestra estuvo conformada por 80 familiares; los resultados determinaron que, la calidad del cuidado evidencia un nivel adecuado con clara tendencia a eficiente; llegando a la conclusión que, de acuerdo a la percepción de los familiares del paciente, la calidad del servicio general que brinda el profesional de enfermería, tiene un nivel adecuado con clara tendencia a eficiente.

Vite (2019) realizó una investigación titulada: “Percepción del familiar sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera al paciente crítico en el servicio de Emergencia del Hospital

del Ministerio de Salud – Piura 2017”, el objetivo fue determinar la percepción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al paciente crítico; utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población y muestra estuvo conformada por 45 familiares; los resultados determinaron que, 40% fue desfavorable, y 24.40% favorable; llegando a la conclusión que, la percepción del cuidado presentan un porcentaje significativo de familiares que tienen una percepción desfavorable.

Alvarado y Candiotti (2018) investigaron sobre: “Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017”; siendo el objetivo determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención; ejecutaron una metodología observacional, descriptiva, transversal; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento cuestionario; la población estuvo conformada por 900 usuarios y la muestra fue 270; los resultados determinaron que, respecto a la percepción de la calidad de atención, 48% (129) presentó nivel regular, 29% (78) nivel malo y 23% (63) buen nivel; llegando a la conclusión que, la percepción sobre la calidad de atención brindada por el enfermero del servicio de Emergencia en general y en sus dimensiones, fue considerada como regular.

Viviano (2017) en su investigación: “Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima – Perú 2017”; tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención de la enfermera en pacientes que acuden al servicio de Oncología, Unidad de Quimioterapia del Hospital Militar Central; ejecutó una metodología aplicativa, cuantitativa, descriptiva de corte transversal; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario tipo Likert en base al modelo de

Donabedian (Estructura, Proceso y Resultados); la población y muestra fue 60 pacientes; los resultados determinaron que, la percepción de la calidad de atención en pacientes es medio en 60% (36/60), alto en 27% (16/60) y bajo en 13% (8/60); llegando a la conclusión que, la percepción de la calidad de atención es de nivel medio.

## **Marco conceptual**

### ***Percepción del usuario***

Se representa como una serie de métodos y acciones que se vinculan con los sentidos, del cual se obtiene información del entorno, acciones propias de los demás y de nuestra conciencia. Constituye un proceso cognitivo mediante el cual el usuario visualiza en el contexto las características, y atributos estimados valiosos y reales durante el proceso de recepción de la prestación Mamani (2019). Asimismo, para Ushiñahua & Sangama (2018), la percepción del usuario, se edifica producto de sus perspectivas, satisfacción de requerimientos y resultados obtenidos del proceso de atención, revelando nivel de satisfacción con la atención y la calidad del servicio recibido.

Por otro lado, Dongo y Hernandez (2017) definen que la percepción es la manera particular en que un individuo observa el mundo mediante sus sentidos y los procesa en su cerebro; es un proceso cognoscitivo invariable, afín a la vida, e incesante reformulación y transformación.

Del mismo modo, Mamani (2019) menciona que la percepción establece las siguientes características:

#### **Es subjetiva.**

Considerando que las reacciones a un estímulo cambian de un individuo a otro; poseen una circunstancia selectiva.

**Es transitoria.**

Porque el fenómeno es a término breve, el proceso percibido prospera a medida que acumula experiencias, modifica requerimientos y estímulos. Desde la perspectiva de García (2018), la percepción del usuario, respecto a los servicios de salud, demuestra su importancia a partir de los siguientes factores: tiempo de espera, costo o modalidades de pago, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre personal de salud y usuario, accesibilidad al servicio de salud, comprensión de problemas personales, confiabilidad de instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte del personal de salud.

En este sentido, Ushiñahua y Sangama (2018) referencia los siguientes tipos de percepción:

***Percepción biológica.***

Se vincula a reacciones sobre experiencias ya vividas anteriormente.

***Percepción física.***

Se vincula a la conducta física del objeto y el cuerpo, sensaciones percibidas en el momento.

***Percepción social.***

Es la forma como distinguir y conocer las características psicológicas de otros individuos y el vínculo interpersonal en la interacción social. Para Pilco (2018) la percepción comprende dos procesos: la selección de información que consigue del exterior y un ensayo de correr adelante para presagiar sucesos posteriores; de esta manera disminuir confusiones.

Según Mamani (2019) menciona que en la percepción intervienen tres componentes vinculados:

**Componente sensorial:** Los sentidos posibilitan ingresar en contacto con el exterior y

con las transformaciones producidas en el organismo.

**Componente simbólico:** Los datos que llegan a los sentidos se organizan, a través de la simbolización cada percepción se vincula a una concepción específica, con ciertas características, color, tamaño, que destaca del entorno.

Componente afectivo: Las personas participan con su historia, experiencias anteriores, conocimientos, acompañándose de agrado o desagrado que ha relacionado dicho objeto a lo largo de experiencias previas.

### ***La calidad del cuidado***

Comprende la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, e involucra que puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención sustentada en datos evidenciables que consideren necesidades y preferencias de los usuarios por los servicios: pacientes, familias y comunidades, *World Health Organization* (2020). Por su parte Rodríguez y Torres (2020), mencionan que la calidad de cuidado de enfermería, se detalla como la atención que se ofrece adecuada, idónea, individualizada, humana, persistente y eficazmente; es proporcionada por el enfermero conjuntamente con modelos específicos para un ámbito profesional de calidad, que sea competitiva y eficaz, de tal forma que complazca al usuario.

Según, refiere García (2018) que el objetivo de evaluar la calidad del cuidado, es comprobar el nivel de éxito logrado mediante monitoreo constante del vínculo profesional –paciente. La evaluación de la calidad desde la perspectiva sistémica de salud comprende:

#### **Estructura.**

Refiere a la organización institucional y características del recurso humano, físico y

financiero.

**Proceso.**

Contenido de la atención, es decir servicios de salud ejecutados y la forma como se realizan.

**Resultado.**

Impacto conseguido, en términos de mejoras en la salud y bienestar del individuo, grupos o poblaciones, así como la satisfacción del usuario.

***Servicio de emergencia***

Según Morocco (2018) menciona que, el servicio de Emergencia es donde el usuario llega por necesidades de salud de tipo físicas y mentales; el personal de enfermería debe poseer cualidades que permitan brindar cuidados integrales a los pacientes, deben poner énfasis en brindar una atención pertinente que cumpla los principios bioéticos (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia), que suministre bienestar al paciente empleando nuevos conocimientos para optimizar el cuidado de manera que modifique el enfoque del paciente respecto a la interrelación entre el personal de enfermería y el paciente. De la misma manera, explica que los cuidados de enfermería deben ser de forma holística y con proyección al crear cambios para mejorar expectativas e incrementar la satisfacción de los usuarios. García (2018).

Morocco (2018) refiere que es la respuesta manifestada por el usuario respecto a la impresión sobre la atención brindada por el profesional enfermero durante el proceso de hospitalización, evidenciado en el elemento interpersonal y entorno conforme a estándares pre determinados con la finalidad de obtener la satisfacción.

El Colegio de Enfermeros del Perú (2015) menciona en su documento de Gestión de Calidad del Cuidado del Enfermero que Avelis Donabedian propone 3 dimensiones:



el primero, aspectotécnico de la atención; segundo, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario; el tercero y último, el entorno de la atención. Los cuales se expresan de la siguiente manera:

### **Dimensión humana.**

Atención al usuario desde su ingreso o primer contacto en el establecimiento debe caracterizarse por ser cortés, amable y cordial: primero saludar, preguntar por su nombre, llamarlo señor o señora y darle la bienvenida; son aspectos importantes que deben estar presentes para establecer un lazo de confianza entre usuario y el personal; apoyo al esfuerzo: posteriormente, se debe incentivar la asistencia a los servicios de salud y reconocer los esfuerzos para que de esta manera pueda iniciar una buena relación entre usuario y personal de salud; confianza y empatía: a continuación, se le debe mostrar empatía al usuario y de este modo crear un clima de confianza para que pueda expresar todas sus dudas y dolencia, en este sentido podemos disminuir la ansiedad y los nervios que muchas veces pueden presentar; respeto: también respetar, las costumbres y privacidad en doliente, usar el tono de voz adecuado; la información: finalmente, una información puntual, clara, veraz y oportuna acerca de su salud.

### **Dimensión técnica.**

Consiste en aplicar de la ciencia y la tecnología en beneficio de la salud del paciente, minimizando los riesgos por parte del personal quienes deben tener conocimientos y habilidades, de esta manera poder brindar cuidados contando con materiales necesarios y disponibles.

Características: **efectividad**: capacidad de lograr un resultado esperado posterior a los procedimientos realizados para el bienestar del paciente; **eficacia**: capacidad para alcanzar el resultado esperado, el efecto que surge posterior a una acción; **eficiencia**: uso adecuado de los recursos que cuenta el hospital para alcanzar el resultado que se espera; **seguridad**:

disminuir los riesgos que se puedan presentar y **continuidad**: brindar los servicios continuos y oportunos.

### **Dimensión entorno.**

Se refiere al equipamiento, tecnología, ambientación, orden que dispone el nosocomio para la mejora de la prestación de servicios. El Código de Ética y Deontología (art. 14), refiere que la enfermera debe gestionar materiales, equipos, ambientes y muebles para la seguridad, dignidad y derechos del paciente, vigilar que los equipos tengan adecuada funcionalidad, los ambientes limpios, cómodos y el abastecimiento de necesidades que requiera el servicio.

Por otro lado, Alvarado y Candiotti (2018) definen la percepción, basado en la teoría de Donabedian, considera las siguientes dimensiones:

### **Dimensión humana.**

Presenta relaciones entre profesional y usuario, asimismo, la circulación de información logística y sanitaria; constituye, el nivel de interacción y comunicación usuario - personal sanitario que implica una óptima relación interpersonal de respeto, información completa veraz y oportuna, confianza, amabilidad, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información brindada que influencia en la satisfacción del usuario. La calidad del cuidado de enfermería se traduce en la capacidad para construir la interrelación enfermera – paciente, mediante una relación empática que manifiesta interés para atender al paciente considerándolo como ser biopsicosocial para satisfacer sus necesidades.

### **Dimensión técnica.**

Comprende los aspectos técnicos de la atención buscando las mejores acciones y procedimientos seguros y probados a efectuar sobre el paciente la balanza calidad – ética, riesgo beneficio, buscando: “Efectividad concerniente al logro de óptimos resultados; eficacia,

implementación de normas de prestación de servicio; eficiencia, utilización adecuada de recursos para conseguir resultados deseados; continuación en la asistencia; seguridad; integridad y ética”. Considerando a Donabedian como referente entre las condiciones específicas, que influyen en la evaluación de la atención técnica, existen divergencias en la disponibilidad y características del recurso humano y material. El cuidado de enfermería en esta dimensión, se traduce en el desempeño profesional idóneo en procedimientos y técnicas, manifestando la competencia técnico científico, ofreciendo una atención pertinente y continua.

### **Dimensión entorno.**

Desde la perspectiva de Nightingale, mantener un cuidado sanitario apropiado demanda disponer un ambiente saludable, su teoría de cinco componentes esenciales de la salud ambiental siguen vigentes actualmente. En relación al contexto del servicio de atención de salud, involucra un nivel básico de comodidad, privacidad, ambiente adecuado y el elemento de confianza que concibe el usuario del servicio. La atención de enfermería, en esta dimensión se reduce a propiciar un clima atractivo y agradable, valorando su privacidad al efectuar algún procedimiento que vulnere su intimidad. Tomando como referencia al Ministerio de salud (MINSA), “la dimensión del entorno alude a facilidades institucionales de las que dispone para mejorar la prestación del servicio e involucra un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, y confianza percibida por el usuario”.

### **Bases teóricas**

Modelo de esencia, cuidado y curación (core, care, cure) de Lydia Hall; ella asumía que la atención de enfermería profesional proporcionaba recuperación y que, a medida que requería menor atención médica eran precisos más cuidados y docencia del profesional de enfermería; situó de relieve la función independiente de la enfermería, su conceptualización incluye

pacientes adultos que pasaron la fase aguda de la enfermedad. (Raile & Marriner, 2018).

El círculo del **cuidado** simboliza el cuerpo del paciente; el de **curación** la enfermedad que afecta al sistema físico del paciente; por último, el de **esencia** se refiere a los sentimientos internos y control del individuo. Los tres círculos varían de tamaño y se solapan según la fase del paciente en el proceso de enfermedad. La enfermera actúa en los tres círculos, pero en niveles distintos. Por ejemplo: en la fase de cuidado, aplica cuidados corporales prácticos vinculados a actividades de la vida cotidiana, como higiene personal y aseo. En la fase de curación, emplea el conocimiento médico al tratamiento del individuo, y en la fase de esencia, trata demandas sociales y emocionales del paciente para implantar una comunicación efectiva y un entorno confortable; asimismo, comparten los círculos con otros profesionales. (Raile & Marriner, 2018).

### **Definición conceptual**

**Percepción del usuario sobre la calidad de atención:** Es el valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo sobre la dimensión humana, técnico- científico y del entorno de la calidad de atención de salud en el servicio de Emergencia, donde el usuario manifestará como buena, regular o mala.

**Calidad de cuidados:** se concibe como el cuidado oportuno, personalizado, humano, continuo y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, y medido por el nivel de satisfacción expresada por el usuario en función a sus expectativas y percepciones.

**Dimensión humana de la calidad de atención:** esta dimensión se caracteriza por la amabilidad, cortesía, cordialidad en el trato del usuario y disponibilidad para escuchar sus dolencias o malestar; desde el momento que ingresa al establecimiento de salud, el enfermero tiene responsabilidad ética y legal de sus acciones en el desempeño de los roles profesionales que

le competen desde el primer contacto, no solo con el usuario sino también con su familiar acompañante.

**Dimensión técnico - científico de la calidad de atención:** se refiere a los aspectos técnicos de la atención, al tratamiento y a las intervenciones; así como a la aplicación de la ciencia y la tecnología para así lograr el máximo beneficio para la salud del paciente. Oportuno: esto se refiere al tiempo adecuado y cómo se brinda los cuidados de enfermería. Seguro: comprende en disminuir riesgos o amenazas que presenta al momento de la atención o al realizar procedimientos necesarios para su recuperación del usuario. Continuo: se manifiesta porque toda acción de enfermería tiene un orden, que tenga mínimas interrupciones y no se paralice por algún motivo desde el ingreso hasta el alta del usuario.

**Dimensión Entorno de la calidad de atención:** Corresponde a las facilidades, al lugar que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios, donde se va a realizar la atención. También se considera como es la respuesta, organización que tiene cada servicio para poder brindar cuidados.

## Capítulo III

### Metodología

#### Descripción del lugar de la ejecución

La presente investigación se realizará en el servicio de Emergencia en un hospital de Moyobamba, en el cual se presta atención en sus diferentes áreas, el primer contacto del paciente es en el servicio de *triaje*, donde hay dos camillas para espera de pacientes, control de funciones y donde se determina a qué tópico corresponde; seguidamente cuenta con Unidad de Traumashok donde hay dos camas para pacientes críticos; a continuación se observa un tópico de Medicina y Cirugía cada uno con dos camas con sus respectivas áreas de observación rápida que, también cuentan con 2 camas; un tópico de Pediatría con su respectiva área de observación también con 2 camas; así mismo, podemos observar una sala de observación general tanto de Cirugía como de Medicina, destinados para pacientes que están más de 12 hora de observación y con indicación de hospitalización.

#### Población y muestra

##### *Población*

La población estará conformada por 720 usuarios atendidos en el servicio de Emergencia en el tópico de Medicina de un hospital de Moyobamba en el periodo de julio - diciembre del 2022.

##### *Muestra*

La muestra aplicada en el presente trabajo de investigación será probabilística aleatoria simple para poblaciones finitas, siendo la fórmula representada por la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 720}{(0,05)^2(720 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 720}{0,0025(719) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{0.96 * 720}{1,7975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{691.2}{2,7579}$$

**n:** 384

Donde:

n = tamaño de la muestra N = población (720)

q = variabilidad positiva (50%) Z = nivel de confianza (1.96)

p = variabilidad negativa (50%) e = error de estimación (0,05)

La muestra estará constituida por 384 usuarios atendidos en el servicio de Emergencia en tópico de Medicina de un hospital de Moyobamba entre los meses de julio a diciembre 2022

### **Criterios de inclusión y exclusión.**

#### ***Criterios de inclusión.***

Usuarios que acuden al servicio emergencia en el tópico de medicina  
Usuarios mayores de 18 años

Usuarios con una permanencia de más de seis horas  
Usuarios que estén dispuestos a participar del estudio

Usuarios que se encuentran LOTEPE (lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona).

Usuarios que saben leer y escribir.

***Criterios de exclusión.***

Usuarios que reciben atención en otros tópicos Usuarios que no completan la encuesta

Usuarios que no desean participar voluntariamente

Usuarios con problemas mentales que impidan tener claridad en el juicio para dar respuestas fiables al instrumento.

Usuarios menores de 18 años.

**Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo “Busca estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos, emplea la estadística como herramienta para procesar los datos” (Hernández & Mendoza 2018). Es de diseño no experimental porque no se manipulan las variables y se observan los fenómenos únicamente en su ambiente natural para el estudio.

De tipo descriptiva, porque su principal objetivo es recopilar, medir, describir, cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. (Ñaupas et al., 2018).

Es transversal porque se recolectará los datos en un solo momento y en un tiempo único y prospectivo, porque los datos obtenidos serán desde el momento que se inicia la investigación en adelante. (Hernández & Mendoza 2018).

**Identificación de variables**

Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería.



## Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de cuidados	La calidad de cuidados, se concibe como la atención pertinente, individualizada, humanitaria, constante y eficaz que ofrece el personal enfermero, acorde a estándares determinados para una praxis profesional conveniente y comprometida, medida por el grado de satisfacción manifestado por el usuario en relación a sus expectativas y percepciones (Alvarado y Candiotti, 2018).	Es la respuesta señalada por el usuario respecto a la percepción que asume sobre el cuidado que le brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, es evidenciado en el componente humano, técnico científico y entorno de acuerdo a los estándares predefinidos. Nunca= 1 A veces=2 Siempre= 3	Dimensión humana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente</li> <li>2. Disposición para escucharle</li> <li>3. Relación de confianza</li> <li>4. Expresar sus temores, preocupaciones o dudas</li> <li>5. Respeto de sus costumbres y creencias religiosas relacionadas a su salud y enfermedad</li> <li>6. Derechos como ser humano</li> <li>7. Protege la intimidad de su paciente</li> <li>8. Información clara y entendible</li> <li>9. Necesidad para su cuidado</li> <li>10. Tono de voz adecuado</li> <li>11. Solicita su colaboración para proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar</li> <li>12. Nombre al ingresar al ambiente hospitalario</li> <li>13. Presta su colaboración al momento que se va realizar un procedimiento</li> <li>14. Lava sus manos antes y después de realizar el examen físico, pruebas diagnósticas y/o tratamiento</li> </ol>	Ordinal
			Dimensión técnica	<ol style="list-style-type: none"> <li>15. Medicamentos que le va administrar</li> <li>16. Tratamientos de manera adecuada y a tiempo</li> <li>17. Orientación sobre los trámites a realizar para obtener los medicamentos y para realizarse los exámenes</li> <li>18. Participación de su familia en su cuidado</li> <li>19. Se preocupa porque usted reciba atención por parte de otros especialistas</li> <li>20. Tiempo que la enfermera(o) le dedica al brindarle el cuidado</li> <li>21. El tiempo que espera para recibir la atención</li> <li>22. Servicio limpio y ordenado</li> <li>23. Alimentos adecuados</li> </ol>	Nunca= 1 A veces=2 Siempre=3
			Dimensión entorno	<ol style="list-style-type: none"> <li>24. Momento que va a dormir</li> <li>25. Buena ventilación</li> <li>26. Ruido y como facilitar su descanso</li> <li>27. La atención que le brinda la enfermera(o)</li> </ol>	

## Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### *Técnica*

La técnica para recolección de datos será un cuestionario.

### *Instrumento*

Para efectos de la investigación se empleará el cuestionario de Alvarado y Candiotti (2018). Dicho cuestionario consta de 27 ítems, las alternativas a marcar serán según la clasificación: siempre (3), a veces (2) y nunca (1); divididos en 3 secciones, la primera parte orientada a la dimensión humana (1 al 10), la segunda concerniente a la dimensión técnica (11 al 21) y la tercera vinculada a la dimensión entorno (22 al 27). (*Ver apéndice F*).

### *Validez*

Para el proceso de validación, también se hizo partícipe a 5 expertos con experiencia en investigación no menor a 10 años, quienes hicieron la revisión del instrumento tomado de los autores ya mencionados, obteniendo puntaje entre 80 – 100%.

### *Confiabilidad*

La confiabilidad del instrumento elegido para la variable calidad de cuidados, para medir la coherencia interna de sus ítems, se realizó la aplicación de la prueba piloto a 10 usuarios lo cual después de obtener los resultados se sometió a la prueba de confiabilidad estadística Alfa de Cronbach: se obtuvo 0,73 de confiabilidad.

### Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.73	10

### **Proceso de recolección de datos**

Se procederá primero a solicitar autorización al área de capacitación del hospital, seguidamente se entregará a los usuarios un consentimiento informado el cual tendrán que firmar si desean participar del estudio. Con la autorización del usuario, se entregará la encuesta para que puedan desarrollarla y se dará 15 minutos por persona. Para esto se contará con la presencia de tres profesionales de apoyo, previamente capacitados en el contenido y llenado del cuestionario de inicio a fin.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Seguidamente a la recolección de datos, se tabulará y procesará los datos de la evaluación en el programa SPSS V25, donde se realizarán las pruebas para desarrollar un análisis descriptivo, permitiendo identificar la percepción del usurario sobre la calidad del cuidado del enfermero a modo general y por dimensiones. Los resultados se presentarán en gráficos estadísticos para el análisis e interpretación considerando los antecedentes y el marco teórico.

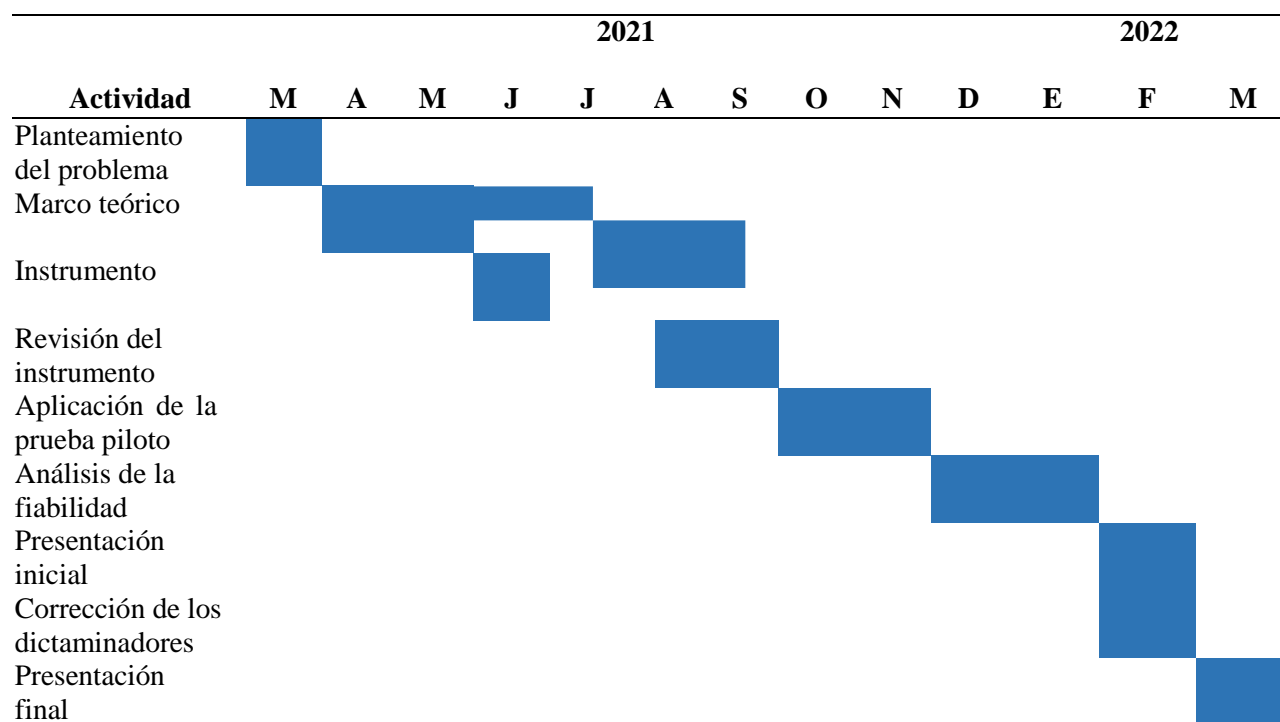
### **Consideraciones éticas**

Durante el llenado del instrumento por parte de los pacientes, se tendrá en cuenta el principio de autonomía o respeto por los demás, siendo que esta establece estándares o reglas sin ser influenciadas por presiones externas o internas. Por tal motivo los pacientes tendrán firmar el consentimiento informado, antes que se les pueda entregar la encuesta o instrumento utilizado para la recolección de datos, siendo que dicho documento es la máxima expresión de autonomía y es parte del derecho del paciente.

## Capítulo IV

### Administración del proyecto de investigación

#### Cronograma de ejecución



#### Presupuesto

Recursos	Cantidad	Costo Unitarios	Costo Total
<b>Recurso Humano</b>			
Estadístico	5 horas	40.00 x hora	200.00
Asesor Temático	5 horas	40.00 x hora	200.00
<b>Recursos Materiales</b>			
Lapiceros	40	0.5	20.0
Faster	40	0.5	20.00
Folder manila	40	0.5	20.00
<b>Servicio</b>			
Internet	130 horas	1.00 x hora	130.00
Fotocopias	400 hojas	0.10	40.00
Impresiones	550 hojas	0.20	110.00
Movilidad	100 pasajes	7.50	750.00
Inscripción del Proyecto (Revisor)	3	60.00	180.00
<b>Total</b>			<b>1,634.00</b>

## Bibliografía

- Aguirre, O., Alva, C., Álvarez, L., Becerra, Y., Contreras, P., García, J., . . . Mejía, C. (2018). *Atención de Salud con Calidad*. REP SAC. doi:<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Alvarado, J., & Candiotti, R. (2018). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017*. Obtenido de repositorio.unac.edu.pe: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3093/CANDIOTTI%20Y%20ALVARADO\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3093/CANDIOTTI%20Y%20ALVARADO_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araujo, J., & Cruz, C. (28 de marzo de 2016). *Percepción de la calidad de atención de enfermería, área de pediatría, Hospital Básico y cayembe 2015-2016 Cayembe - Ecuador*. Obtenido de repositorio.utn.edu.ec: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6211/1/06%20ENF%20732%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Badillo, S., Carvajal, P., Rueda, K., & Sierra, S. (2018). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en Bucaramanga - Estudio Piloto*. Obtenido de repository.ucc.edu.co: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11310/4/2019\\_Percepci%c3%b3n\\_Calidad\\_Cuidado.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11310/4/2019_Percepci%c3%b3n_Calidad_Cuidado.pdf)
- Barajas, C., & Hijós, L. (2018). Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario. *Dialnet*, 21(4), 3. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6393914>
- Bravo, I., & Guzmán, H. (Febrero de 2016). *Calidad de los cuidados de enfermería*

- relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el hospital general Enrique Garcés - Servicio de Emergencias Pediátricas*. Obtenido de dspace.uce.edu.ec: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2015). *Normas de Gestión de la Calidad de Cuidado Enfermero*. Obtenido de <https://www.cep.org.pe/>: <https://docplayer.es/194368406-Colegio-de-enfermeros-del-peru-normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero-lima-peru.html>
- Condori, J., & Uchazara, M. (2019). *Repositorio Institucional REI*. Obtenido de Repositorio Institucional REI: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3812>
- Defensoría Del Pueblo. (noviembre de 2016). *El Derecho a la Salud*. Obtenido de Los servicios de emergencia en los establecimientos de salud públicos y el acceso a medicamentos esenciales: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-de-Adjuntia-015-AAE-DP.pdf>
- Dongo, D., & Hernández, H. (2017). *Percepción de la calidad de atención de Enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital Regional de Ica junio - agosto 2016*. Obtenido de [repositorio.unica.edu.pe](http://repositorio.unica.edu.pe): <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/2987>
- Echeverría, M., & Francisco, J. (2017). Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico. Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Dialnet*, 2(4), 132-136. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>
- García, E. (2018). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. *Calidad*

de la atención médica. *Revista de Medicina e Investigación*, 6(1), 54-58.

doi:<http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/7.->

[%20Recordando%20a%20Avedis%20Donabedian.pdf](#)

Gishu, T., Weldetsadik, A., & Tekleab, A. (2019). Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *BMC Nursing*, 18(37), 2-6.

doi:<https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Lopera, M., Forero, C., Paiva, L., & Cuartas, V. (2016). El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga. *Revista Cuidarte*, 1262 - 1270.

doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.320>

Mamani, A. (2019). *Percepción del usuario en la relación enfermera - paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Moquegua, Año 2018*. . Obtenido de repositorio.unjbg.edu.pe:

[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3708/125\\_2019\\_mamani\\_cabana\\_ay\\_fac\\_2\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3708/125_2019_mamani_cabana_ay_fac_2_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Melgarejo, S., & Fernández, L. (2019). *Calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería en la prevención de úlceras por presión (UPP) en la percepción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Hospital II Cañete, año 2018*.

Obtenido de repositorio.autonmadeica.edu.pe:

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/598/1/SAMY%20MELGAREJO%20Y%20LUCY%20BONILLA.pdf>

- Monsalve, C., Herrera, L., & Suarez, R. (2018). *Prueba piloto de la percepción de la calidad en el cuidado de enfermería por parte de los pacientes en el servicio de hospitalización*. Obtenido de repositorio.udes.edu.co:  
<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/710/1/Prueba%20piloto%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20en%20el%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20por%20parte%20de%20los%20pacientes%20en%20el%20servicio%20de%20hospitalizaci%C3%B3n.pdf>
- Morocco, E. (2018). *Calidad de atención desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017*. Obtenido de repositorio.unap.edu.pe:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco\\_Quispe\\_Evelyn\\_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5 ed.). Bogotá: Ediciones de la U.  
 Obtenido de  
[https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_5TA\\_EDICI%C3%93N](https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_5TA_EDICI%C3%93N)
- Pilco, M. (2018). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas - Trujillo*. Obtenido de dspace.unitru.edu.pe:



<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11787/2E513.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Raile, M., & Marriner, A. (2018). *Modelo y Teorías en Enfermería* (9 ed.). España: Elsevier.

Obtenido de <https://www.elsevier.com/books/modelos-y-teorias-en-enfermeria/alligood/978-84-9113-339-1>

Ríos, K., Ordoñez, Y., & Ramos, J. (2019). Calidad de Atención de Enfermería Percibida por Pacientes de Urgencias en una Institución de Primer Nivel. *Uninavarra*, 3(1), 51-59.

doi:<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/172/71>

Rodriguez, J., & Torres, A. (2020). *Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020.* .

Obtenido de repositorio.ucv:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55375/Rodr% c3% adguez\\_ GJJ-Torres\\_ GAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55375/Rodr%c3%adguez_GJJ-Torres_GAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, R. (2020). “*Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional 2019*”. Obtenido de [cybertesis.unmsm.edu.pe](https://cybertesis.unmsm.edu.pe):

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11845/Rojas\\_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11845/Rojas_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1-9. doi:<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>

Sedano, M. (2016). *Cybertesis*. Obtenido de Percepción del familiar del niño atendido

en el servicio de emergencia:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13562>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019).

Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

doi:<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2019/cib192k.pdf>

Szwako, A., & Vera, F. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en

consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas,

Asunción- Paraguay. Año 2013. *Revista Salud Pública Paraguay*, 7(2), 26-30.

doi:<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>

Ushiñahua, M., & Sangama, C. (2018). *Percepción del usuario respecto al cumplimiento de*

*estándares de comportamiento del personal asistencial en la atención de los servicios de salud del Centro de Salud Morales, periodo febrero - agosto 2017*. Obtenido de

repositorio.unsm.edu.pe:

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2601/ENFERMER%20c3%8da%20%20Max%20Lito%20Ushi%20c3%b1ahua%20y%20Cayo%20Sangama%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vite, S. (2019). *“Percepción del familiar sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera*

*alpaciente crítico en el Servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud –Piura 2017”*. Obtenido de [repositorio.unprg.edu.pe](http://repositorio.unprg.edu.pe):

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5359/BC%203972%20VITE%20RUFINO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Viviano, S. (2017). *Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017*. . Obtenido de cybertesis.unmsm.edu.pe:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6215/Viviano\\_gs.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6215/Viviano_gs.pdf?sequence=3)

World Health Organization. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de [www.who.int](https://www.who.int): <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>

Zambrano, E., & Rodríguez, T. (2020). percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando.org*, 64-72. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086/2112>

## **Apéndice**

**Apéndice A: Instrumento de recolección de datos**

**Cuestionario: Percepción del usuario relacionado a la calidad de cuidados**

**Apreciado usuario:**

El presente instrumento tiene como finalidad obtener información de los usuarios del servicio de Emergencia de un Hospital de Moyobamba, respecto de la variable calidad de cuidados.

**Instrucciones:**

El instrumento contiene una serie de enunciados relacionados a la variable en estudio. Léalo detenidamente y marque con veracidad usando una equis (X) en la escala valorativa del 1 al 3 según su criterio; no existen respuestas correctas o incorrectas, los resultados serán utilizados para fines académicos.

<b>Valoración</b>		
<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

	<b>Dimensión humana</b>	<b>Valoración</b>		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	¿La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente?			
<b>2</b>	¿La enfermera(o) que lo atiende tiene disposición para escucharle?			
<b>3</b>	¿La enfermera(o) establece y mantiene una relación de confianza con usted?			
<b>4</b>	¿El trato de la enfermera(o) le permite expresar sus temores, preocupaciones o dudas?			
<b>5</b>	¿La enfermera(o) respeta sus costumbres y creencias religiosas relacionadas a su salud y enfermedad?			
<b>6</b>	¿La enfermera(o) respeta sus derechos como ser humano?			
<b>7</b>	¿La enfermera(o) respeta la privacidad y protege la intimidad de su paciente?			
<b>8</b>	¿La enfermera(o) le brinda información clara y entendible respecto a lo que necesita saber?			

9	¿La enfermera(o) acude de manera inmediata cuando usted o su paciente tiene alguna necesidad para su cuidado?			
10	¿La enfermera(o) cuando le habla uso un tono de voz adecuado?			
<b>II</b>	<b>Dimensión técnica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11	¿La enfermera(o) le brinda educación, orientación y explicación sobre el proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar?			
12	¿La enfermera(o) se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario?			
13	¿La enfermera(o) solicita su colaboración al momento que se va realizar un procedimiento?			
14	¿La enfermera(o) que lo atiende se lava las manos antes y después de realizar el examen físico, pruebas diagnósticas y/o tratamiento?			
15	¿La enfermera(o) le explica a usted sobre los medicamentos que le va administrar?			
16	¿La enfermera(o) le administra sus tratamientos de manera adecuada y a tiempo?			
117	¿La enfermera(o) le brinda orientación sobre los trámites a realizar para obtener los medicamentos y para realizarse los exámenes indicados para su paciente?			
18	¿La enfermera(o) favorece la participación de su familia en su cuidado?			
19	¿Ante un problema detectado, la enfermera(o) se preocupa porque usted reciba atención por parte de otros especialistas?			
20	¿Está conforme con el tiempo que la enfermera(o) le dedica al brindarle el cuidado?			
21	¿El tiempo que espera para recibir la atención de la enfermera (o) es adecuado?			
<b>III</b>	<b>Dimensión entorno</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
22	¿Observa que la enfermera(o) se preocupa que el servicio se encuentre limpio y ordenado?			
23	¿La enfermera(o) muestra preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados?			
24	¿La enfermera(o) se preocupa por la comodidad de usted al momento que va a dormir?			
25	¿Observa usted que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación?			
26	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso?			

27	¿Durante su estancia en el hospital usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o)?			
----	--	--	--	--

Gracias por su participación...

## Ficha sociodemográfica

**Instrucciones:** A continuación, se presenta preguntas para obtener información sobre aspectos personales.

1. **Edad: Rango de edad**

16 ( )      21 ( )      26 ( )      31 ( )

2. **Sexo:**

Masculino ( )      Femenino ( )

3. **Estado civil**

Soltero ( )      Casado ( )      Viudo ( )      Divorciado ( )

4. **Estado de instrucción:**

Primaria ( )      Secundaria ( )

Superior técnica ( )      Superior universitario ( )

5. **Ocupación:**

6. Estudiante ( )      Ama de casa ( )

Trabajadora dependiente ( )      Trabajadora independiente ( )





$T_a = N^\circ$ total de acuerdos
$T_d = N^\circ$ total de desacuerdos
$b =$ Grado de concordancia entre jueces

$b =$	219
	$219 + 24$
$b =$	0.90

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II-I Moyobamba, 2021

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 01/12/2021

Nombres y Apellidos de Juez: Raquel Gomez Arévalo

Institución donde labora: Hospital II-I Moyobamba

Años de experiencia profesional o científica: 25 años

  
HOSPITAL II MOYOBAMBA  
Raquel Gomez Arévalo  
Licenciada Enfermera  
CIP- 21150 RNE: 11222  
Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI  1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI  1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0

NO  0→1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0

NO  0→1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI  1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI  1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Fecha: 01/12/2021

Valido por: \_\_\_\_\_

 HOSPITAL 11 DE MAYO  
**Raquel Gómez Arevalo**  
Licenciada Enfermería  
CIP: 21150 RNE: 11222

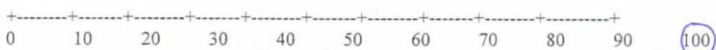
### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

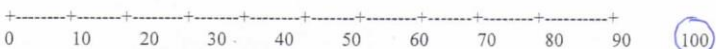
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



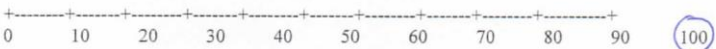
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



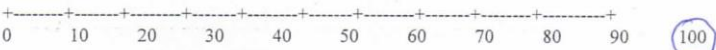
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?


Four horizontal lines for writing additional questions.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Four horizontal lines for writing questions to be eliminated.

Fecha: 01/12/2021

Valido por: \_\_\_\_\_

  
HOSPITAL II MOYOBAMBA  
**Raquel Gómez Arevalo**  
Licenciada Enfermería  
CIP: 21150 RNE: 11222

**LISTA DE EVALUACIÓN**  
**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ACCESIBILIDAD	1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos	X		X		X		X		
	2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	X		X		X		X		
	3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud	X		X		X		X		
	4	La enfermera responde rápidamente a su llamado	X		X		X		X		
	5	La enfermera le pide que llame si usted se siente mal	X		X		X		X		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EXPLICA Y FACILITA	6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	X		X		X		X		
	7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	X		X		X		X		
	8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	X		X		X		X		
	9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	X		X		X		X		
	10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	X		X		X		X		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

CONFORTA	11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	X		X		X		X	
	12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento	X		X		X		X	
	13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	X		X		X		X	
	14	La enfermera es alegre	X		X		X		X	
	15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	X		X		X		X	
	16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X		X		X	
	17	La enfermera lo escucha con atención	X		X		X		X	
	18	La enfermera habla con usted amablemente	X		X		X		X	
	19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	X		X		X		X	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
SE ANUNCIPA	20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche	X		X		X		X	
	21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	X		X		X		X	
	22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	X		X		X		X	
	23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud	X		X		X		X	
	24	La enfermera comprende que esta	X		X		X		X	






	con sus familiares y allegados								
	35 La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	X		X		X		X	
	36 La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	X		X		X		X	
	37 La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	X		X		X		X	
	38 La enfermera se identifica y se presenta ante usted	X		X		X		X	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	39 El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	X		X		X		X	
	40 La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	X		X		X		X	
	41 La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	X		X		X		X	
	42 La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	X		X		X		X	
	43 La enfermera es calmada	X		X		X		X	
	44 La enfermera le proporciona buen cuidado físico	X		X		X		X	
	45 La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	X		X		X		X	
	46 La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	X		X		X		X	

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adición a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones).

HOSPITAL N° 1 MOYORAMBA  
  
 Raquel Gómez Arevalo  
 Licenciada Enfermera  
 CIP: 21150 RNE: 11222

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir Percepción del usuario relacionado a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II-I Moyobamba

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 01/12/2021

Nombres y Apellidos de Juez: Wilson Zuta Choro

Institución donde labora: Hospital II - I Moyobamba

Años de experiencia profesional o científica: 12 años

  
Wilson Zuta Choro  
LIC. Enfermería  
C.E.P. 51257 / R.E.E. 0470

Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) 1 NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) 1 NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1 → 0 NO (X) 0 → 1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1 → 0 NO (X) 0 → 1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) 1 NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) 1 NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Fecha: 01/12/2021

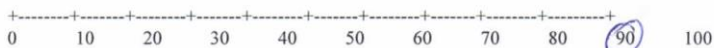
Valido por: \_\_\_\_\_

  
Wilson Zuta Choroco  
LIC. Enfermería  
C.E.P. 51257 R.E.E. 9470

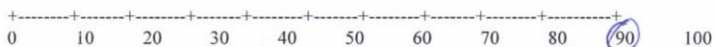
### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

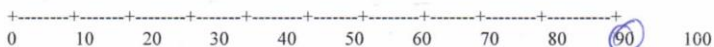
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



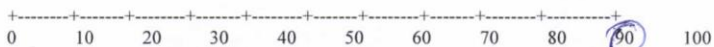
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



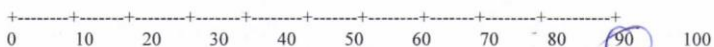
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Four horizontal lines for writing, with a blue checkmark on the first line.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Four horizontal lines for writing, with a blue checkmark on the first line.

Fecha: \_\_\_\_\_  
Valido por: \_\_\_\_\_

WILSON ZUMBO CHORDO  
LIC. Enfermería  
C.E.P. 51257 / R.E.E. 5173

**LISTA DE EVALUACIÓN**  
**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ACCESIBILIDAD	1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle 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	✓		✓		✓		✓		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EXPLICA Y FACILITA	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	✓		✓		✓		✓		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	





		con sus familiares y allegados	✓		✓		✓	✓		
	35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	✓		✓		✓	✓		
	36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	✓		✓		✓	✓		
	37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	✓		✓		✓	✓		
	38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	✓		✓		✓	✓		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	39	El uniforme y carnet 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	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	✓		✓		✓	✓		
	45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	✓		✓		✓	✓		
	46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	✓		✓		✓	✓		

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones).

Wilson Efraim Chernos  
Lic. Enfermería  
C.E.P. 5127 R.E.E. 5478



INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II-I Moyobamba, 2021

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.


Juez N°: 03

Fecha actual: 30-10-21

Nombres y Apellidos de Juez: Elsa Burga Muñoz

Institución donde labora: Hospital HIRISA Moyobamba

Años de experiencia profesional o científica: 15 años

  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL MOYOBAMBA  
MAYO 2021  
Lic. Enf. Elsa Burga Muñoz  
Esp. Emergencias y Desastres  
CUP. 57422 - HMB: 021915

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (  ) 1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (  ) 1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1 → 0

NO (  ) 0 → 1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1 → 0

NO (  ) 0 → 1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (  ) 1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (  ) 1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

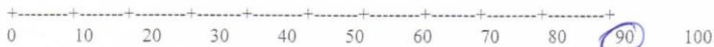
Fecha: 30-10-21  
Valido por: Elsa Burga Muñoz

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUMANA  
 Oficina de Asesoría y Apoyo al Usuario  
 Lic./Ingeniera Elsa Burga Muñoz  
 Exp. Emergencias y Desastres  
 CEP: 37922 - RES: 021015

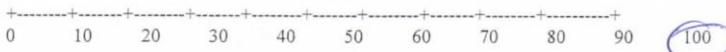
### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

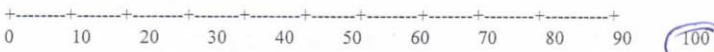
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



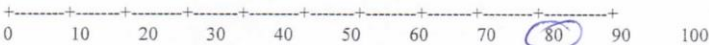
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



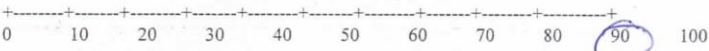
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Four horizontal lines for writing.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Four horizontal lines for writing.

Fecha: 30-10-21  
Valido por: Elsa Parga Muñoz

  
DIRECCIÓN NACIONAL DE EMERGENCIAS Y DESASTRES  
Lic. Elsa Parga Muñoz  
Esp. Emergencias y Desastres  
COP. 87922 - REC. 027613

**LISTA DE EVALUACIÓN**  
**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ACCESIBILIDAD	1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos	X		X		X		X		
	2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	X		X		X		X		
	3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud	X		X		X		X		
	4	La enfermera responde rápidamente a su llamado	X		X		X		X		
	5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	X		X		X		X		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EXPLICA Y FACILITA	6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	X		X		X		X		
	7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	X		X		X		X		
	8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	X		X		X		X		
	9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	X		X		X		X		
	10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	X		X		X		X		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	





	con sus familiares y allegados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	43	La enfermera es calmada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUMANA  
 SECCIÓN DE SALUD COMUNITARIA Y FAMILIAR  
 Lic. En. Eleana Burgo Muñoz  
 Exp. Emergencias y Desastres  
 CEP. 37922 - R.E.E. 021615

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II-I Moyobamba, 2021

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 20/11/2021

Nombres y Apellidos de Juez: Homero Sanchez Vásquez

Institución donde labora: Hospital II I Moyobamba

Años de experiencia profesional o científica: 15 años

 MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL II - I MOYOBAMBA  
Lic. Enl. Homero Sánchez Vásquez  
Esp. Emergencias y Desastres  
C.E.P. 50460 - R.N.E. 14848  
Firma y Sello



CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI  1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI  1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0

NO  0→1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0

NO  0→1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI  1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI  1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Fecha: 20/11/2021

Valido por: \_\_\_\_\_

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL II - MOYOBAMBA  
Lic. Enl. Homero Sánchez Vásquez  
Esp. Emergencias y Desastres  
C.E.P. 50460 - R.N.E. 14848

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

*Ninguna*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 20/11/2021

Valido por: \_\_\_\_\_

 MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL II - MOYOBAMBA  
Lic. Enf. Homero Sánchez Vásquez  
Esp. Emergencias y Desastres  
C.E.P. 50460 - R.N.E. 14848

LISTA DE EVALUACIÓN  
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ACCESIBILIDAD	1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos	X		X		X		X		
	2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	X		X		X		X		
	3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud	X		X		X		X		
	4	La enfermera responde rápidamente a su llamado	X		X		X		X		
	5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	X		X		X		X		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EXPLICA Y FACILITA	6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	X		X		X		X		
	7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	X		X		X		X		
	8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	X		X		X		X		
	9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	X		X		X		X		
	10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	X		X		X		X		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	





	con sus familiares y allegados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO <sup>3</sup>	39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	43	La enfermera es calmada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones).

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II-I Moyobamba, 2021

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual: 30 de Octubre 2021

Nombres y Apellidos de Juez: Ruth Roxana Ojeda Aburto

Institución donde labora: Hospital II-I Moyobamba

Años de experiencia profesional o científica: 19 años

 **MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL II-I MOYOBAMBA**  
San Martín  
  
-----  
**Mg. R. Roxana Ojeda Aburto**  
Especialista en Neonatología  
CEP 37409 RNE 14844

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) 1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) 1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0

NO (X) 0→1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0

NO (X) 0→1

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) 1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) 1

NO ( ) 0

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Fecha: 30 de Octubre del 2021

Valido por: Mg. Ruth Ferozo Ofredo Aburto

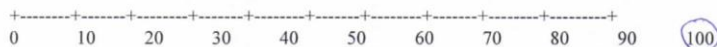
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL II MOYOBAMBA  
Mg. R. Ferozo Ofredo Aburto  
Especialista en Neonatología  
CEP 37406 RME 14844



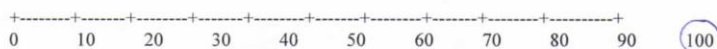
### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

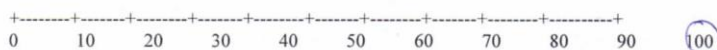
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



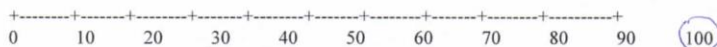
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



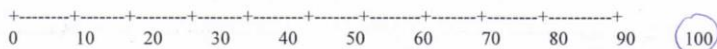
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Four horizontal lines for writing additional questions.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Four horizontal lines for writing questions to be eliminated.

Fecha: 30 de Octubre del 2021  
Valido por: Mg. Ruth Roxana Ofredo Aburto

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE MOYOBAMBA  
Mg. R. Roxana Ofredo Aburto  
Especialista en Neurología  
CEI 37409 RNE 14844

**LISTA DE EVALUACIÓN**  
**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

Dimensiones	N°	Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ACCESIBILIDAD	1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle 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	✓		✓		✓		✓		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
EXPLICA Y FACILITA	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	✓		✓		✓		✓		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	





	con sus familiares y allegados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	43	La enfermera es calmada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones).


  
 MINISTERIO DE SALUD
   
 HOSPITAL II MOYOBAMBA
   
 Mg. Roxana Dreda Aburto
   
 Especialista en Neonatología
   
 CEP 37409 RNE 14844



*Apéndice D: Consentimiento informado*

**Consentimiento informado**

**Indicaciones:** El presente consentimiento informado pretende obtener la autorización por parte de los usuarios del servicio de Emergencia de un Hospital de Moyobamba, con la finalidad que los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento permitan servir de referente para gestionar acciones que permitan mejorar el nivel de la calidad de atención; del mismo modo, los resultados que se obtengan solo serán conocidos por la investigadora para efectos del estudio ejecutado, siendo de carácter confidencial.

**Objetivo de la investigación:** “Determinar el nivel de percepción del usuario relacionado a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Moyobamba, 2022”.

**Investigadora:** Ruth Chambi Aguilar

Yo \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_, usuario del servicio de Emergencia de un Hospital de Moyobamba, he sido informado en forma detallada sobre la finalidad de la investigación, de tal manera recalco que he decidido participar voluntariamente y que los datos proporcionados mantendrán mi integridad tal cual es.

En tal sentido, me comprometo a ser evaluado mediante el instrumento a utilizarse en la investigación.

Por tanto, acepto libremente participar de la investigación mencionada.

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

**Firma del investigador** \_\_\_\_\_

**Firma del usuario** \_\_\_\_\_

*Apéndice E: Matriz de consistencia*

*“Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022”*

<b>Planteamiento del problema</b>	<b>Objetivos de investigación</b>	<b>Variable de estudio</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022.</p>	Calidad de atención	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativa</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Tipo:</b> descriptivo simple</p> <p><b>Corte:</b> vertical</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>P.E. 1: ¿Cuál es el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022?</p> <p>P.E. 2: ¿Cuál es el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnica del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022?</p> <p>P.E. 3: ¿Cuál es el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O.E. 1: Identificar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022.</p> <p>O.E. 2: Identificar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnica del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022.</p> <p>O.E. 3: Identificar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022.</p>		<p><b>Población:</b> 720 usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 251 usuarios</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario, para nivel de percepción del usuario relacionado a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.</p>



