

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE
ENFERMERÍA**



**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS PACIENTES DEL ÁREA DE EMERGENCIA, HOSPITAL
UNIVERSITARIO DE PIURA, 2018**

TESIS

**PRESENTADO POR:
Bach. ELDA JENNY GARCIA VELIZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

**ASESOR:
Mg. PEDRO ANTONIO GUTIERREZ MONTES**

Lima, Perú

2019

DEDICATORIA

A mi padre todo poderoso por la vida diaria, ya que siempre está a mi lado en cada paso que doy, con todo mi amor y cariño a mis hijos por ser mi fuente de motivación e inspiración.

A mi amado esposo por darme su apoyo y creer en mi capacidad.

A mi familia con su cariño y palabras de aliento me dan la fuerza necesaria de no dejarme decaer para que siga adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis metas.

A mis amistades por su apoyo durante estos años logrando que este sueño se haga realidad.

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue, correlacionar las variables de Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura, el estudio es de tipo correlacional, nivel aplicativo, un método inductivo y diseño experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 180, muestra de 123, la técnica fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario para ambas variables, los mismos que fueron adaptados por la investigadora, fueron sometidos a la evaluación de cuatro Jueces Expertos, obteniéndose una validez de $p=0.001$, posteriormente se aplicó la prueba piloto a 30 pacientes, con los cuales se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.992, los resultados fueron; descriptivos, 61 % corresponde pacientes de 16 a 35 años, el 56.1 % al sexo masculino, el 50.4 % a estado casado, el 61.8 % a mal cuidado de enfermería, el 49.6 % a regular en la dimensión interpersonal, 54.5 % regular en la dimensión técnica, el 63.4 % mala, con una correlación de Rho de Spearman 0,333, que indica una correlación baja entre las variables Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes, con una significancia bilateral de 0,000. Concluyéndose, que existe una correlación positiva y baja entre ambas variables, la recomendación principal es a las enfermeras del área de emergencia del Hospital Universitario de Piura, que continúen mejorando estrategias en el cuidado del paciente con calidad y calidez.

Palabras Clave: Correlational, Aplicativo, Calidad, Cuidado, Experimental.

ABSTRACT

The objective of this research was to correlate the variables of nursing care quality and level of satisfaction of patients in the emergency area, University Hospital of Piura, the study is correlational type, application level, an inductive method and design experimental cross section. The study population consisted of 180, sample of 123, the technique was the survey and the instrument, a questionnaire for both variables, which were adapted by the researcher, were subjected to the evaluation of four Expert Judges, obtaining a validity of $p = 0.001$, later the pilot test was applied to 30 patients, with which a Crombach's alpha of 0.992 was obtained, the results were; descriptive, 61% corresponds to patients from 16 to 35 years old, 56.1% to men, 50.4% to married, 61.8% to poor nursing care, 49.6% to regular in the interpersonal dimension, 54.5% to regular in the technical dimension, 63.4% poor, with a Rho correlation of Spearman 0.333, which indicates a low correlation between nursing care and patient satisfaction variables, with a bilateral significance of 0.000. Concluding, that there is a positive and low correlation between both variables, the main recommendation is to the nurses of the emergency area of the University Hospital of Piura, who continue to improve strategies in the care of the patient with quality and warmth.

Key Words: Application, Quality, Care, Experimental, Nursing. Correlational, Inductive, Satisfaction.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
Índice de tablas	vii
INTRODUCCION	viii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1.- Descripción de la Realidad Problemática	9
CAPITULO II FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACION	15
2.1. BASES TEÓRICAS	15
2.1.1 DEFINICION DE CALIDAD	15
2.1.2 DEFINICION DE CUIDADO	15
2.1.3 DEFINICION DE ENFERMERIA	16
2.1.4 CALIDAD DEL CUIDADO DE LA SALUD	17
2.1.5 CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	18
2.1.8 DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN	22
2.1.9 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	22
2.1.10 SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	22
2.1.11. EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA	23
2.1.12 SERVICIO DE EMERGENCIA:	26
2.2. Estudios Previos	27
2.2.1 Estudios Nacionales	27
2.2.2 Estudios Internacionales	28
2.3. Marco Conceptual	30
3.2.3. Operacionalización de variables	35
4.2.2 DISEÑO	37
CAPITULO V: TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	40
5.1. TECNICA E INSTRUMENTO	40
5.2. PLAN DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	41
CAPITULO VI RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
6.1. Presentación, análisis e interpretación de datos	42
CONTRASTACION DE HIPOTESIS	49
6.2. DISCUSIÓN	55
6.3. CONCLUSIONES	57

6.4. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	65
MATRIZ DE CONSISTENCIA	66
INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	103

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Edad de los pacientes</i>	42
Tabla 2 <i>Sexo de los pacientes</i>	42
Tabla 3 <i>Estado civil de los pacientes</i>	43
Tabla 4 <i>Calidad de cuidado según los pacientes</i>	43
Tabla 5 <i>Dimensión interpersonal</i>	44
Tabla 6 <i>Dimensión Técnica</i>	44
Tabla 7 <i>Nivel de satisfacción de los pacientes</i>	45
Tabla 8 Dimensión Accesibilidad	45
Tabla 9 Dimensión explica y facilita	46
Tabla 10 Dimensión confort	46
Tabla 11 Dimensión se anticipa	47
Tabla 12	47
Tabla 13 Dimensión monitorea y hace seguimiento	48
Tabla 14	51
Tabla 15 Correlación dimensión interpersonal satisfacción	51
Tabla 16	49

INTRODUCCION

El cuidado de enfermería de calidad es la medición propicia para medir las intervenciones de enfermería para evaluar si son propicias y oportunas en tanto que las enfermeras asumen la responsabilidad directa de ofrecer la mayor protección con calidad, la protección es considerada como la parte más profunda de la rama de la enfermería en la que incluye el ente receptor, el participante, el generador de bienes y el desarrollo como persona, porque esta disciplina es mucho más de un oficio o brindar un cuidado, por lo que podemos decir que es un campo científico que reúne conocimientos que le dan sentido, tiene una metodología para el cuidado, una tecnología específica que genera la realización de la práctica de la protección de manera científica, su tecnología es práctica, por lo que muchos consideran a la enfermería al arte de cuidar con un sustento filosófico, estético y ético, es por ello que se le considera una ciencia social y humanista. De ello se desprende un objetivo claro de evaluar la satisfacción ya que enfermería es entendida como el arte de cuidar.

La forma de interactuar con el paciente de parte del personal de enfermería es entenderlo de acuerdo a su objetivo de mejorar su salud, es decir, no solo es conocer sus datos personales como llamarlo por su nombre, sino que además se le debe de entender sus necesidades internas como externas, ello logrará como resultado un nivel de calidad de la atención más efectiva de acuerdo a sus necesidades. En tanto, los cuidados de enfermería tienen la función de ser continuos, de conservar la salud y la vida, eliminar aquellos obstáculos que impiden el buen desenvolvimiento de la salud del paciente, debemos de alertar que el desarrollo de la profesión de la enfermería en todo momento debe de tener en cuenta el cuidado como principal eje de la profesión, sin ello no estaríamos hablando de la enfermería en su esencia.

Se debe tener el criterio de siempre realizar las actividades del cuidado propios de la profesión con la escucha atente del paciente, como la satisfacción nos indica si el paciente recibió lo que esperan del cuidado recibido del personal de enfermería a través de sus cuidados continuos y eficientes respondiendo sus necesidades, considerando al paciente como el ser íntegro y único en forma holística.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la Realidad Problemática

La supervivencia es el origen de la enfermería en la historia en donde el papel de la mujer tiene un enorme protagonismo y su importancia dentro del cuidado de forma directa en la satisfacción de las necesidades de la persona que está siendo atendida.

Hoy en día, con los cambios continuos y la modernización de los profesionales de la enfermería, debemos ser conscientes de que, a través de conocimientos y habilidades con un juicio y razonamientos oportunos para proporcionar nuestro cuidado de manera responsable, en asegurar los derechos de los pacientes respetándolos y de la interculturalidad en el momento de nuestro primer contacto es importante porque el paciente lo considera como un ser integral y único en una forma holística. Este cuidado debe integrarse en la dimensión interpersonal en un trato humano respetuoso y amistoso, en la dimensión técnica es el aspecto con la destreza, el conocimiento con capacitaciones continuas que debe ser de buena calidad para satisfacer a los pacientes ingresados en la zona de emergencia, debido a que por el problema de salud son más sensibles a la atención que reciben. La enfermera debe darse cuenta de que brindar atención de calidad no solo significa cuidar al paciente, si no ir más allá de encontrar soluciones a sus necesidades de salud, sino a una atención de calidad inmediata, oportuna y humanizado que satisfaga las necesidades del paciente sintiéndose satisfecho con el servicio de atención que recibe del personal de enfermería (1).

Dentro de la ley N°27669 Ley del trabajo de enfermería en el Artículo 2° y 5° nos dice que nuestro rol como profesional debe ser integral, lo que implica tratar de aumentar su bienestar evitando que sufra, con una atención científica que nos basamos al conjunto de teorías y modelos de atención aplicados en el proceso de enfermería en el que brindamos un mecanismo de enfermería profesional a través de nuestro asesoramiento sobre acciones y habilidades para diagnosticar, proporcionar la calidad y la eficacia de nuestra atención, manteniendo permanentemente la interacción de enfermería y paciente mucho antes, durante y después de una enfermedad, reinsertándolo a la sociedad. (2)

La esencia de cuidar al paciente es el objeto de la disciplina de la enfermería, es más que el simple hecho de cuidar sino de aplicar procedimientos muy complejos en la atención complicada y sencilla, Sea cual sea nuestro escenario cuidando las necesidades del paciente. En el área de emergencias se exige al personal de enfermería mayor entrega en su labor por ser de mayor demanda y contar con poco personal a la vez la rapidez de la atención que se brinda, presenta algunas dificultades donde el cuidado que se le brinda al paciente no es el esperado. (3).

A nivel mundial la OMS nos dice que toda persona tiene derecho humano a la salud a recibir un cuidado de calidad dentro del cual valoren el cumplimiento de las necesidades que tiene el paciente y con la meta de superar la atención en el día a día con el mejorar el nivel de la calidad de la atención en enfermería dentro del proyecto de salud integrado nacional y otorgado para todos (4).

Se determinó que el 60% de estudios a nivel internacional los pacientes están satisfechos con la atención personalizada dada por el personal de enfermería que se dedica a la enfermería obteniendo como porcentaje significativo entre regular a malo un 40% encontrando mayor déficit en la relación interpersonal. Internacionalmente la ciencia avanza y cuentan con los equipos de mayor tecnología y constantes capacitaciones al alcance de los profesionales a pesar de todo esto el nivel de satisfacción es regular por ejemplo en México-Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez Nivel de Satisfacción de los pacientes que son hospitalizados y atendidos por el personal de enfermería. En el extranjero el personal de salud está en constante nivel de evaluación sobre la calidad de cómo se da la atención en los pacientes, la satisfacción de los mismos y el cuidado en donde es importante para mejorar la atención de la calidad del cuidado que se les ofrecen a los pacientes por parte de las enfermeras (5).

En la Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo, los niveles de satisfacción de los pacientes son altas los pacientes que acuden al centro hospitalario entregan su total confianza que sus necesidades de salud son atendidas y solventadas a cabalidad y eficazmente ya que en este país la calidad de la atención tienen evaluaciones constantes y continuos hasta lograr que las instituciones que brindan salud cumplan la dirección de superar las expectativas del paciente utilizando todas las herramientas necesarias y minimizando algún evento adverso (6).

En Colombia, como la atención investigada se mide por la apreciación del paciente, con resultados positivos en 90%, otros usuarios tuvieron una percepción regular en 70%, mientras que en Venezuela se encontró que (51%) de los usuarios no eran satisfactorios de la calidad del cuidado de parte de las enfermeras (7).

En Perú, se tiene a bien el derecho fundamental de las personas como es la salud, la Superintendencia Nacional de Salud (ESSALUD) a través de la Unidad de Supervisión y Sanciones. A través de sus sistemas regulatorios, tienen como objetivo proteger la salud de los pacientes como derecho fundamental, detectar sus violaciones y resolverlos en la salud pública (8).

La gestión de la calidad de la atención de la salud es un sistema que lo ofrece el Ministerio de Salud peruano quien señala que la protección de la salud es muy importante y básico para asegurar la salud de los pacientes, señala además que la atención es el total de características técnicas, entre ellas tenemos: atención de manera científica, material y la parte humana para otorgar a los pacientes un mejor acceso a la salud de manera satisfactoria (9).

En el territorio peruano se encontraron investigaciones en donde el 50% de los pacientes se sienten satisfechos sobre la calidad del cuidado que reciben, dando su percepción regular Lima también se evidenciados estudios vinculados a la materia donde el 28% de pacientes manifestaron no haber recibido cuidados con calidez y otros en un 25% un cuidado regular (10). En Trujillo se evaluó una investigación donde se encontró en un 51% eso es considerado un nivel bajo en satisfacción de la calidad de la protección del paciente de parte de las enfermeras (11).

Al medir la calidad del cuidado de la atención del paciente de parte de las enfermeras a modo de satisfacción del paciente debemos saber que es importante porque a través de esta investigación, descubriremos en qué dimensiones interpersonales y técnicas son deficientes en el momento de la atención proporcionada donde con la información se obtendría beneficio del servicio para hacer las recomendaciones necesarias. En la actualidad el Hospital Universitario de Piura presta servicio de salud a la población, esta investigación se ha realizado con el fin de identificar si la calidad del tratado otorgado de parte del personal de enfermería en el área de emergencia al paciente en el momento

de su atención. Si la enfermera se preocupa, si ofrece al primer contacto una comunicación respetuosa, clara y precisa, de acuerdo con la preservación y la protección de la vida y el cuidado que brinda, en relación con la necesidad. Cuidar todo lo que dificulta la vida, fortaleciendo la capacidad para gestionar la enfermería humanizada en áreas críticas de emergencia. Donde el nivel de satisfacción del paciente varía según sus necesidades, cultura y entorno en el que la enfermera planifica, implementa y evalúa la atención de enfermería según el paciente, es necesario medir la satisfacción del paciente para, realizar ajustes a seguir el con el buen trato ofrecido para conocer los puntos débiles por los que pueda peligrar la calidad de la atención de los pacientes.

Con la práctica diaria, han presentado quejas y manifestaciones verbales sobre de atención recibida por parte de las enfermeras en el área de Emergencia, que tardan en responder las llamadas solicitadas, que responden de mal humor al preguntarle o que le explique el tratamiento que no comprende. Lo que el doctor le dijo, hay pocos consejos sobre mi dieta y del autocuidado en casa. Pocas enfermeras son amables, caminan de un lugar a otro, no hablan cordialmente ni claro, muchos usan el teléfono celular, también se debe tener en cuenta que hay buenos comentarios de otras enfermeras que son amables, respetuoso y pendiente del paciente. El objetivo es medir el nivel de atención de calidad y la satisfacción que esta genera de parte del paciente evaluando las debilidades e identificando las deficiencias en la atención de enfermería.

1.2.- Definición del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura,2018

¿Qué relación existe entre calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018?

1.3- Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

Encontrar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

Conocer la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

1.4. Finalidad e Importancia

El objetivo de evaluar la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del paciente en la zona de emergencia; es que el cuidado llamado a la atención debe integrarse en la dimensión interpersonal en un trato humano respetuoso y amigable, en la dimensión técnica es el aspecto hábil en el conocimiento y la capacitación continua deben ser de buena calidad para alcanzar la satisfacción de los pacientes que ingresan a la zona de emergencia, ya que el problema de salud los hace más sensibles a la atención que reciben, ya que la zona de emergencia es una unidad Crítica que requiere una respuesta y solución rápida, que satisfaga las expectativas del paciente desde el primer contacto con la atención inmediata de calidad y respuesta humanizada que satisface las necesidades del paciente que se siente satisfecho con la prestación del servicio del cuidado que ofrecen las enfermeras. Por lo que se realizó un nivel de encuesta para conocer el nivel de la calidad de la atención al paciente en la zona de Emergencia del Hospital Universitario de la ciudad de Piura en el año 2018.

Es resaltante que las enfermeras puedan manejar las relaciones interpersonales relaciones siendo continuas y dinámicas contribuyendo a la recuperación de la salud libre de riesgo para el paciente, reforzando la calidad del cuidado que a pesar la mayoría de personal de salud lo ven más tecnificado y menos humanizado el profesional de enfermería debe mantener sus actitud que controle el temperamento de una persona frente a ciertas situaciones en el área de emergencia y su aptitud que es el talento, la habilidad o la destreza para brindar un cuidado de calidad. La satisfacción del paciente nos medirá que nivel se encuentra el desempeño del cuidado del personal de enfermería, este trabajo de investigación dará una aportación y recomendación para corregir las dificultades y al mismo tiempo servirá de aporte para otras investigaciones.

CAPITULO II FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACION

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1 DEFINICION DE CALIDAD

Para definir la calidad, se puede decir que son el conjunto de actividades independientes las que tienen su propia particularidad al otorgar un servicio o un producto ofrecido, donde se puede considerar como bueno, regular o malo con otros servicios o productos similares, en el solo para complacer al usuario (12).

Se entiende calidad como la satisfacción de los usuarios a través de un servicio que cubran sus necesidades, requisitos y cumplimientos de procesos eficientes que beneficie al usuario con precios razonables. La calidad total es la satisfacción de un proceso que mejora y busca constantemente el bienestar. Si nos referimos a la calidad de la salud, debemos tener en cuenta la interculturalidad y la diversidad étnica del país. Debido a que depende de diferentes factores, la metodología fue cuantitativa y cualitativa y se evaluó el enfoque del sistema de prestación de la salud (13).

Según la Organización Mundial de la Salud, quien es la entidad que asume la responsabilidad de evaluar el nivel de atención con calidad en temas de salud, se evalúan las percepciones de la calidad de un concepto formado a lo largo del tiempo, la calidad es el alto nivel de excelencia profesional que tiene la capacidad de responder. Proporcionar atención de calidad conforme a las normas de calidad sociales y los valores, las relaciones interpersonales, la confianza, el respeto por el paciente y la familia, ser puntual usando la verbalización correcta para que los pacientes puedan confiar en la calidad de la atención que reciben de parte del personal de enfermería (14).

2.1.2 DEFINICION DE CUIDADO

La generalización del concepto cuidado está relacionada con la conservación y el mantenimiento de un propósito o asistencia que se otorga o se brinda a otro ser vivo o a uno mismo. El verbo cuidar que significa preservar, guardar, conservar, asistir (15).

Margaret Jean Harman Watson, define la atención como: un proceso entre dos personas, es decir, un vínculo en la interacción de una enfermera-paciente con

la interacción personal y profesional en donde intervienen el buen trato y los valores, el conocimiento, la voluntad y el compromiso en cuidar aquí, las enfermeras se comprometen a generar el bienestar y el progreso de la persona mediante la planificación y el logro de la preservación de la dignidad humana (16).

La atención debe mantenerse con un alto nivel de conciencia mental, especialmente cuando se trabajan en cuidados de emergencia, cuidados de larga duración, y hospicios, por nombrar sólo unos pocos. Ayudar a los pacientes y sus familias a hacer frente a los problemas médicos difíciles a diario puede tener consecuencias incluso para las enfermeras más experimentadas en el campo (17).

Es importante reconocer que incluso como enfermera fuerte, no estás hecha de acero. Está bien ser afectado emocionalmente por tus pacientes y sus circunstancias. Sin embargo, el trabajo no debe dominar su felicidad. Preste mucha atención a su propio bienestar emocional y mental. Practicar el autocuidado y hacer tiempo suficiente para sus amigos y familiares es crítico para mantener su salud emocional (18).

2.1.3 DEFINICION DE ENFERMERIA

La enfermería es la disciplina de la atención médica para la persona que, a lo largo de los años y especialmente en los últimos años, ha enfatizado cada vez más su jerarquía en las ciencias de la salud, también contribuye al conocimiento en el proceso. Esta cuestión ha sido objeto de debate durante varios años. Para comprender la base del debate, primero debe explorarse una descripción de lo que constituye una profesión. Una profesión se describe como una ocupación en la que se requiere formación especializada describen una profesión como requisito de formación prolongada y calificaciones formales. Una profesión garantiza el desempeño competente de las personas dentro de sus filas. Donde el profesional de enfermería proporciona sus opiniones, conocimientos y habilidades para diagnosticar y tratar de satisfacer sus necesidades. Las teorías y los modelos están cada vez más presentes en los programas de capacitación de enfermería, especialmente a nivel de licenciadas, especialistas, ya que las teorías constituyen un conjunto organizado de conocimiento abstracto, respaldado por la investigación científica y el análisis lógico, que proporciona la

base del conocimiento. Al personal de enfermería aplicando los conocimientos teóricos, pudiendo describir e identificar acciones específicas para antes, y luego controlar el problema de salud que con la práctica dominará (19).

Conceptos de enfermería según algunos autores:

1. Virginia Henderson- La función única de la enfermería es ayudar a la persona sana o enferma a realizar las actividades de atención que contribuyen a la recuperación de la salud para que pueda rehabilitarse en la sociedad y obtener una autonomía viable en su atención. La principal función de la enfermería.

2. Martha Rogers- La enfermería es una ocupación aprendida que la ejerce en la ejecución de una ciencia y un arte, tiene como objetivo estar al servicio de la persona. Refleja que la es una disciplina en donde no solo incluye la relación entre aspectos externos internos. La rama de la enfermería es una rama de la medicina en donde incluye aspectos científicos lógicos en el análisis del proceso de la calidad.

3. Imogene King- Proceso de acción, interacción y transacción donde la persona está protegida de todas las etapas de la vida y del grupo socioeconómico para lograr los objetivos de restauración de la salud (20).

4. Callista Roy- La atención de enfermería está destinada a apoyar y generar la adaptación del cuidador, centrándose en que el paciente responda a estímulos relacionados con la salud y la enfermedad.

5. Ida Jean Orlando: Considerada a la rama de la enfermería a una disciplina que se desarrolla de manera autónoma de otras ramas médicas, y tiene un campo amplio de investigación y atención preferencial de necesidades inmediatas que ayuden al paciente (21).

2.1.4 CALIDAD DEL CUIDADO DE LA SALUD

La definición de la atención de la necesidad con las expectativas del paciente con relación al servicio son las diversas acciones apropiadas que responden a las necesidades y expectativas del usuario con respecto al servicio de salud, como los recursos humanos y el equipo tecnológico disponible, según el nivel de atención de cada establecimiento para lograr el objetivo de máxima satisfacción del usuario cuando evalúa la rapidez de la atención, el trato amable del personal, si tienen buenas instalaciones. Esta evaluación de la calidad no depende de un solo aspecto, sino de múltiples aspectos en diferentes puntos para verificar y

superar el nivel de la calidad del servicio de la atención del cuidado de la salud con promoviendo el respeto de los derechos de los pacientes. El Ministerio de Salud es quien se encarga de asegurar la calidad desde el punto de vista segura y efectiva; de manera oportuna, equitativa y comprensiva; con información y consensual; con el debido respeto a la dignidad de la persona humana, incluyendo el enfoque de género, en todas las etapas de la interculturalidad, orientándose a contribuir al nivel más alto del bienestar tanto en la salud física, mental y social (22).

Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, quien es señalado como el padre de la enfermería ha señalado que el tipo de atención que el paciente espera recibir, considera que la calidad de la atención también es científica y técnica en la que se aplica la ciencia y la tecnología médica. Una forma que reduce el riesgo y aumenta los beneficios de salud para el paciente. Al mismo tiempo, el proceso interpersonal, como los valores, las normas sociales, la amabilidad, el buen trato y el respeto de los derechos, especialmente el valor ético de los profesionales de la salud, aumenta las expectativas del paciente (23). La OMS considera la calidad de la atención médica como el grupo de servicios, diagnóstico y debida atención terapéutica en dar brindar atención médica adecuada de manera rápida, óptima y con un amplio conocimiento del personal de salud que obtenga un riesgo mínimo de efectos iatrogénicos para el paciente (24).

2.1.5 CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Mejorar la atención al paciente se ha convertido en una prioridad para todos los proveedores de atención de la salud con el objetivo general de lograr un alto grado de satisfacción del paciente. Una mayor sensibilización del público, una mayor demanda de mejores cuidados, una mayor competencia, una mayor regulación de la atención de la salud, el aumento de los litigios por mala práctica médica y la preocupación por los malos resultados son factores que contribuyen a este cambio. La enfermería se está desarrollando como ciencia, investigación y conocimiento de nuevas políticas, estándares y conceptos de salud, incluida la enfermedad (25).

La calidad de la atención al paciente está determinada esencialmente por la calidad de la infraestructura, la calidad de la formación, la competencia del

personal y la eficiencia de los sistemas operativos. El requisito fundamental es la adopción de un sistema orientado al paciente'. Los problemas existentes en la atención de la salud se relacionan con factores médicos y no médicos y se debe implementar un sistema integral que mejore ambos aspectos (26).

Los sistemas de atención de la salud de los países en desarrollo se enfrentan a un problema aún mayor, ya que la recuperación de la calidad y los costos deben equilibrarse con la igualdad de oportunidades en la atención de los pacientes. La atención debe basarse en el conocimiento científico y los principios bioéticos como la vigilancia, la protección inmediata y permanente para resolver diversas dificultades de manera integral en la dimensión interpersonal en un tratamiento humano respetuoso y amigable, en la dimensión técnica se encuentra la habilidad, el conocimiento, la educación continua para brindar buena calidad en el cuidado en el momento de la atención para lograr la satisfacción del paciente (27).

En cuanto a temas de teoría del cuidado de la salud en enfermería nos indica JEAN WATSON que fortalece la relación para ayudar y generar confianza entre el cuidador y el cuidado, que tiene una dimensión de cuidado personal y personal, que incluye valores, conocimiento, voluntad y compromiso con Cuidar la interacción con la calidad. La Sra. Watson enfatizó que la práctica diaria en la enfermería debe mantenerse en un sistema de valores humanos fuerte en el cual la enfermera debe extenderse en toda la vida, el esfuerzo por examinar intensamente la parte más pequeña aislada de su contexto, el uso de datos duros, fiables y visibles. En enfermería, el énfasis en partes, condiciones y tratamientos específicos del cuerpo asume que estos son hechos universalmente constantes y replicables. El positivismo busca descubrir leyes generales sobre las relaciones entre los fenómenos, particularmente la causa y el efecto. Los experimentos tienen por objeto medir, explicar las asociaciones y comprobar si una ley puede ser refutada (28).

En conclusión, para brindar atención de calidad, las enfermeras no solo deben recibir capacitación continua, sino que deben actualizarse constantemente a través de la aplicación de conocimientos científicos, reconociendo que el paciente es un ser único y holístico de quien somos responsables. Responda a todas las necesidades mientras proporciona, previene y recupera la salud

mediante el entendimiento de la relación interpersonal y en las dimensiones técnico científicas en el entorno en el que se encuentra el paciente (29)

El colegio de enfermeros del Perú nos dice que al brindar un servicio de enfermería de calidad, debe estar correlacionado desde la primera entrevista con el paciente al comenzar el momento de la interrelación entre el personal de enfermería con relación con el paciente, buena y simple, ganar confianza con un tratamiento durante la entrevista, la información recopilada será óptima para guiarnos hacia un juicio preciso, mediante la realización de intervenciones específicas que se calificarán continuamente para garantizar la calidad de la atención (30).

Para lograr conocer la medición de la calidad de la atención de parte del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes conforme al nivel de calidad del cuidado que reciben de parte del personal de enfermería, se tomó la decisión de elaborar un cuestionario que pueda medir la relación entre dimensión interpersonal y dimensión técnicas que utiliza el personal de enfermería en el momento de brindar su cuidado, como se trataba de una herramienta adaptada, se solicitó a los jueces expertos que eran cuatro profesionales que expresaron sus opiniones que era necesario aplicar la prueba binomial para el cuestionario de calidad que se obtuvo el p valor fue de 0.032, si p valor es menor de 0.5, el grado de concordancia es significativa, posteriormente se aplica la prueba piloto a 30 pacientes, luego se aplica Alfa de Crombach dando un valor 0.928 por lo tanto el cuestionario si puede aplicarse por presentar una alta fiabilidad (31).

Para conocer la calidad del cuidado del personal de enfermería se tienen las siguientes dimensiones:

2.1.6. DIMENSIÓN INTERPERSONAL

Donabedian considera la satisfacción/insatisfacción como un juicio del paciente sobre la calidad de la atención en todos sus aspectos, pero particularmente en lo que se refiere al proceso interpersonal que se basa en la interacción del personal de enfermería y paciente siguiendo normas y valores respetando sus derechos humanos, saludándolo cordialmente, llamándolo por su nombre, respetando su cultura y características individuales de los pacientes, haciendo preguntas claras de acuerdo con su nivel de cultura con un lenguaje claro, con información completa que explique los procedimientos que se realizarán, sean

veraces, oportunos y entendidos por el usuario, manifiesto interés en la persona, en sus percepciones, sus necesidades y peticiones, amabilidad y empatía, trato cordial y cálido. Se ha encontrado apoyo para este punto de vista en estudios que han informado de que es más probable que un paciente satisfecho utilice los servicios de salud, por recibir una atención amable, la comunicación emocional también es importante si iniciamos una relación inadecuada que puede reducir la efectividad de la enfermería (32)

2.1.7. DIMENSIÓN TÉCNICA

Este componente es más importante ya que la atención se basa en el conocimiento y las habilidades que la enfermera ha utilizado para satisfacer las necesidades del paciente al educarla y dirigiéndose a la autoayuda para establecer la salud, la enfermera está capacitada para aplicar la atención sistemática y científica, aplicando los principios de bioseguridad para prevenir accidentes relacionados con el trabajo y, de ese modo, lograr un servicio de calidad, que son la llave para realizar la puesta en práctica de los servicios con el uso apropiado de valores ético y principios morales (33)

Se refiere a los cuidados realizados por el equipo de enfermería, revelando una práctica que apoya el modelo biomédico, centrado en los procedimientos técnicos. El enfoque, centrado en la cura, lleva a los profesionales a una lectura práctica más técnica y fragmentada. Entonces reconocen que el equipo de enfermería ha sido responsable de los procedimientos, pinchazos, administración de medicamentos, colocación de tubos y, muchas veces, nos hemos limitado a estos aspectos del procedimiento. Incluso cuando se mencionan las preguntas relacionadas con los aspectos emocionales que se refieren a la hospitalización, se puede observar que no se abordan en este contexto, la atención técnica se repite todos los días y los profesionales se adaptan a realizar tareas sin quejarse. Por lo tanto, internalizan una visión contradictoria de las relaciones entre los sujetos involucrados, un proceso que no tiene características naturales, y aunque realizan las tareas de esta manera reconocen que las acciones de enfermería deben pasar a algo más allá de lo que se ha implementado en la práctica de cuidado (34).

No hay nadie para escuchar, así que hemos olvidado esta parte, incluso la parte de la humanización, hablamos tanto sobre la humanización, pero olvidamos lo

que realmente es. La humanización no es sólo un medicamento, un baño en la cama, no es sólo este tipo de procedimiento conectado a la enfermería. Creo que el equipo de enfermería es muy estrechamente acerca de esto. Y lo están dejando así tocar al paciente. Realmente lo estamos dejando muy solo, incluso yo, porque vemos que los pacientes están con un compañero, por lo que somos demasiado estrechamente, sólo se centran en los aspectos técnicos (35).

2.1.8 DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN

Durante mucho tiempo, muchos de los asistentes sanitarios han sostenido que existe una correlación entre la satisfacción de las enfermeras y los resultados de los pacientes. Tiene sentido cuando se piensa en ello, los profesionales de enfermería que trabajan turnos más largos en malas condiciones y tienen un gran número de pacientes para cuidar son más propensos a cometer un error que aquellos que tienen más recursos y personal adecuado para evitar que se quemem. Además, hay varios cuerpos de investigación sobre el tema que apoyan la noción de enfermeras felices, pacientes más sanos. Algunos de los hallazgos clave que hacen que los hospitales y las instituciones médicas pongan en marcha programas para mejorar la calidad de sus experiencias de empleados (36).

2.1.9 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El usuario mide la satisfacción al evaluar la atención recibida por las enfermeras si cumplen con sus necesidades o expectativas de enfermería. El paciente es el individuo que apoya, tolera, apoya, percibe y no solo depende de los medicamentos y procedimientos recibidos, debemos agregar más tratamiento humanitario, amabilidad, respeto y amor. Durante la enfermedad, los pacientes y las enfermeras viven y asume reaccionando de manera diferente, dependiendo del grado de cultura, su apoyo emocional, donde medirán su satisfacción en todos estos aspectos y si sus necesidades de salud han sido satisfechas (37).

2.1.10 SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Es la complacencia, la alegría de los individuos y sus familiares que han utilizado un servicio de salud, respetando las normas y los protocolos de los gerentes de servicio, obteniendo una organización adecuada y plenamente operativa que

cumple todas las condiciones necesarias. Infraestructura, equipo y personal de salud calificado para lograr un alto nivel de excelencia y servicio. Para lograr este objetivo, cada trabajador de salud involucrado debe cumplir con sus obligaciones de manera integral, legal y honesta desde el primer contacto y en cualquier centro de trabajo (38).

2.1.11. EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Este criterio está totalmente relacionado con el nivel de evaluación del cuidado y la atención brindada de las enfermeras. Este cuidado está destinado al paciente, que debe ser tratado con humanidad, amabilidad, respeto y amor; cada paciente apoya a enfermera de manera diferente según sus creencias, cultura y medio ambiente; necesitan menos medicina, más comprensión y amor, satisfacerlos y/o superar sus expectativas de pacientes y valorar las relaciones interpersonales enfermero paciente, aplicando evaluaciones contables para medir la calidad interna como externa y desarrollando programas, capacitaciones que refuercen nuestras debilidades para mejorar todos los procesos interpersonales, técnicos, deseos, ansiedades y que cada paciente experimente esto mismo. Diferentes por sus creencias, su cultura y su mundo cotidiano (39). La enfermería por nuestro comportamiento está demostrada como un acto con algún propósito hacia otra persona, se dice, si lo hacemos con atención, dedicación total, paciencia y eficiencia para que eso vaya bien, evitaremos errores, complicaciones o efectos negativos, se cumple el verdadero cuidado. Podemos indicar que la forma más adecuada de promover la salud es con la prevención, la recuperación y la rehabilitación de los pacientes, por lo que ello sustenta la profesionalización de la rama de la enfermería en donde el campo de acción no se limita a la persona sino también a la familia y a la comunidad (40). Las enfermeras que se desempeñan en las áreas de UCI, surgen de momentos críticos en donde se hace necesaria el cuidado en la intervención. La enfermera debe de conocer la importancia de tener el énfasis en los síntomas y signos que presenta el paciente. La atención de enfermería se centra en todo el paciente, con lo que se distingue de otras disciplinas a través del enfoque de cuidado positivo. Una profesión es la capacidad de adquirir conocimientos en las áreas de la ciencia y la enfermería es una que se basa en teorías, ciencias,

matemáticas, biología, anatomía y fisiología. La enfermería es una disciplina que se centra en aliviar el dolor y el sufrimiento mediante la protección, la promoción de la salud, el bienestar y la prevención de enfermedades y lesiones. La profesión de enfermería es una promoción en el cuidado de personas, familias, comunidades y poblaciones. La profesión aboga por la educación, la prevención, la colaboración, la coordinación de la atención, y se adhiere a un alto nivel de atención (41).

Este estudio se hizo con el cuestionario CARE Q (Caring Assessment Instrument) fue creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) esta herramienta consta de 6 categorías en las que identifica si ha cumplido satisfactoriamente con las expectativas del paciente sobre sus necesidades de salud en relación con la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una confiabilidad de 0.97. El cromo alfa se ha adaptado y se ha utilizado en varios países, como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán. Las enfermeras son percibidas por el paciente en cinco puntos, permite identificar los comportamientos y conductas de la enfermería que logran la máxima satisfacción del paciente en la zona de emergencia del paciente del hospital universitario (42).

Se aplicó el cuestionario CARE-Q se solicitó a jueces expertos que fueron seis profesionales que vertieron sus opiniones luego se procedió aplicar la prueba binomial donde se obtuvo que el p valor fue de 0.001, si p valor es menor de 0.5, el grado de concordancia es significativa, posteriormente se aplicó la prueba piloto a 30 pacientes, luego se aplicó Alfa de Crombach dando el valor de 0,992 por lo tanto, el cuestionario si puede aplicarse por presentar una alta fiabilidad (43).

CARE Q es una herramienta para evaluar la atención centrada en el paciente que, a través de sus seis categorías, proporciona las expectativas del paciente con respecto a la atención brindada por la enfermera. Las dimensiones se refieren a:

ACCESIBILIDAD: Está comprobado por el comportamiento de la atención que es la esencia de la relación de apoyo de manera óptima, efectiva, como el enfoque del paciente al dedicar tiempo y un enfoque permanente. El paciente que entra en la zona de emergencia teme morir. Asustado e inconsciente de los procedimientos o medicamentos que se le administran, cuando el grado de

interacción y comunicación entre las enfermeras y el paciente cumple todas las expectativas, no solo con respecto al manejo de la salud física sino también a la mental. Que facilita el proceso de adaptación y promueve la colaboración del paciente, respondiendo a las dudas del paciente, como la familia que lo acompaña en el momento de la emergencia (44).

2. EXPLICA Y FACILITA: Este es el cuidado proporcionado por las enfermeras para comunicar aspectos que son desconocidos o difíciles de entender desde el punto de vista de la enfermedad, el tratamiento o la cura, proporcionándoles información clara sobre la situación real, facilitando, Haciendo posible la atención necesaria para su bienestar o recuperación (45).

3. CONFORTA: Sentirse agradable al recibir la amabilidad, la motivación, la alegría y el apoyo emocional de las enfermeras. Esta situación de comodidad que el paciente siente en la zona de emergencia al recibir el cuidado adecuado, contribuye a la recuperación de su salud, con la integración de la familia en todo momento y en las actividades del personal de enfermería, ya que identifica los elementos positivos de su tratamiento, proporciona contacto físico si la necesidad lo requiere una caricia o un contacto manual, favoreciendo un entorno de confianza que puede influir en su bienestar restaurándola, insertándola en la sociedad y elevando sus expectativas de servicio recibido (46).

4. SE ANTICIPA: La enfermera evalúa la atención y el plan de las intervenciones a realizar, teniendo en cuenta las necesidades del paciente para prevenir complicaciones. Explicación de procedimientos, objetivos que contribuyen a la recuperación de la salud, desarrollo de un plan de atención oportuno e identificación de problemas reales y estrategias de mejora. La enfermera está atenta a sus problemas de salud para evitar complicaciones, el personal de enfermería debe estar atento a cualquier situación de peligro que involucre al paciente, incluso en su entorno y con el entorno, que ponga en peligro la vida del paciente (76).

5. MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA: La enfermería para lograr la participación emocional de los pacientes debe ser continua, permanente, orientada hacia la resolución de problemas individuales de manera integral en la dimensión interpersonal en un tratamiento humano respetuoso y amigable, haciéndolo sentir como una persona única, segura, sereno y seguro, calidad de atención con destreza, conocimiento orientado hacia su rápida curación, la

confianza reside en la proximidad y la presencia física del personal de enfermería con respecto al paciente, aunque esto es difícil debido a la Misma solicitud de trabajo en la zona de emergencia (48).

6. MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO: La enfermera al aplicar sus cuidados se organiza, aplica conocimientos científico y realiza los procedimiento bajo todas las normas de bioseguridad, demostrando todo su dominio y responsabilidad en el momento de brindar el cuidado, a la vez siempre respetando su imagen utilizando correctamente su uniforme y su fotochet identificándose siempre, el cuidado de calidad incluye el seguimiento y el monitoreo de sus acciones e intervenciones para valorar la recuperación optima del paciente (49).

2.1.12 SERVICIO DE EMERGENCIA:

Es una unidad funcional y orgánica que realiza atenciones de forma integral, oportuna, a los pacientes cuya vida y salud están de riesgo o se encuentren en una situación de emergencia o urgencia dependiendo el nivel de complejidad del establecimiento, en enfermería, aunque existe cierta urgencia, el servicio crítico más solicitado de los pacientes todos los días, todo el personal de salud en esta área representa un papel importante y primordial para brindar al paciente atención de calidad tanto en su atención, tratamiento y procedimientos que nos ayudarán a recuperar su salud. La enfermería es un enlace necesario en la zona de emergencia para mantener y obtener una atención continua de alta calidad, debemos estar constantemente capacitados, entre nuestras funciones en esta área tenemos (50)

Cumplir el cuidado integral de atención en estado crítico y grave de los pacientes cumpliendo las normas y protocolos resientes. Realizar acciones de bienestar para lograr el bienestar físico, menta, psicosocial restableciendo lo alterado. Cumplir las prescripciones médicas y tratamientos a los pacientes. Mantener condiciones de bioseguridad para los cuidados de enfermería, para evitar los riesgos de enfermedades transmisibles. Realizar nuestras anotaciones y ocurrencias, informar algún accidente ocupacional siguiendo las normas y protocolos. Proponer, ejecutar, realizar encuestas en las que nuestros procedimientos y atención de enfermería se evalúen constantemente si son

efectivos, oportunos y efectivos. Coordinar con el jefe de las enfermeras la capacitación continua y la realización de las guías, protocolos y objetivos fijos. Coordinar y proponer capacitaciones continuas en resucitación cardiopulmonar, manejo de extintores, formando brigadas de acción en caso de desastre natural (51).

2.2. Estudios Previos

2.2.1 Estudios Nacionales

Farfán Sánchez Milkuska-2013-PERU-PIURA CALIDAD DE CUIDADO HUMANO SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA (52) Su propósito fue determinar la calidad de la atención humanitaria mediante la evaluación de los pacientes que llegaron al hospital en el campo médico, la investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal y prospectiva, cuyos resultados fueron 47.7% de los pacientes consideran que la calidad de la atención ha sido promedio, más del 27.1% lo califica como bajo, por lo que el 25.2% lo considera alto.

Linda Rosa Perez-2014-LIMA DETERMINANDO LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LO CONFERENCIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE BARRANCA JUNIO DICIEMBRE 2014 (53). Su propósito es evaluar la impresión de los pacientes en relación con los servicios prestados durante la atención brindada por el personal médico de la zona médica; se encontró con los resultados demostraron un nivel del 35% de usuario que señalan que realizan componente de atención la atención de la salud sin riesgo alguno, ya que el componente interpersonal es el 38% percibido por el paciente durante la atención recibida y el 27% no lo hace. No percibe la calidad de la atención que la enfermera brinda en el servicio médico.

Bach. Niño. Claudia Susana, Castro Ramírez, Bach. Niño. Claudia René, Moreno Rodríguez, Bach. Niño. Harold Davis, Paredes Ventas CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN AÑO 2016 (54). Este estudio establece el

vínculo entre la calidad de la atención de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, que visitó el Centro de Salud I - IV de San Juan de Miraflores, distrito de San Juan Bautista, la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental, descriptivo, correlativo, transversal. Con una población de 370 usuarios externos y una muestra de 129; Se utilizaron dos herramientas, una tarjeta de registro de calidad de enfermería, con una confiabilidad de 97.33% y una lista de verificación de la satisfacción del usuario, con una confiabilidad de 96%. Los siguientes resultados se obtuvieron en las siguientes tablas: 89.9% de puntualidad en la atención de calidad, 72.9% de tratamiento humano alto, 81.4% de claridad en información de calidad, 67.4% La calificación de enfermería de nivel medio y 56.6% de satisfacción no estaba satisfecha con la calidad de la atención de enfermería.

Bach. Niño. Mejía Acuña, Danna Deborah Samantha Bach. Niño. Rivera Segura, Olenka Sofía. Chiclayo -Pimentel, mayo de 2016 NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2016 (55). Este estudio es cuantitativo, de diseño descriptivo, la población total es de 400 usuarios, con una muestra de 132 usuarios seleccionados por muestreo aleatorio simple, la herramienta fue una encuesta que fue el cuestionario según SERVQUAL modificado por los investigadores. La implementación de SPSS versión 22.0, que encontró que el 25% de los pacientes calificaron su satisfacción de enfermería como aceptable, lo que demuestra que la gran mayoría (75%) exige que se mejore la atención de enfermería.

2.2.2 Estudios Internacionales

Yeis Miguel Borro Ortiz-2013-COLOMBIA CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD DE BARRANQUILLA (56). El objetivo fue evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención por parte del personal de atención médica, tabulando los resultados que obtuvimos de que la calidad de la atención es peor y mucho peor de lo que pensaba del 4%. Como esperaba al 17%, y mejor y mejor de lo que esperaba al 78%; El 48.7% estaba muy satisfecho, el 48.1% y el 3% algo y nada satisfecho.

El 56% son mujeres y el 44% son hombres, con un promedio de 48.5 años (DE: 18.5). Conclusiones, de acuerdo con la Teoría de la Deconstrucción de Oliver y los postulados de Parasuraman, el 78% de los pacientes reportaron altos niveles de calidad, 17% de niveles modestos de calidad y 4% de baja calidad, donde muestran esa calidad. La percepción varía entre el 60% y el 100% como bueno. El 96.8% se mostró satisfecho y el 97% recomendaría los servicios de salud de la institución.

García García A, Arévalo Velasco A, García Iglesias M, Sánchez Barba M, Delgado Vicente M, -2015-ESPAÑA: INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y TRATO EN UN SERVICIO DE URGENCIAS: EVALUACIÓN MEDIANTE UNA ENCUESTA DE OPINIÓN (57). El propósito de este estudio fue identificar puntos concretos con respecto al vínculo entre la información y la comunicación y el tratamiento recibido con los pacientes en la zona de emergencia del hospital, a través de una encuesta telefónica, cuyos resultados mostraron que 86 % de pacientes calificaron positivamente el tratamiento recibido por los profesionales en general, 92% del respeto demostrado, 87% para el tratamiento de médicos y 71% para el tratamiento de enfermeras y 23% para la amabilidad y respeto de la enfermera, el 27.5% no recuerda haber recibido información del personal (profesionales especialmente capacitados para brindar información) que concluyeron que el tratamiento recibido por los pacientes es bueno, se encontró que la información y la comunicación claramente deben mejorarse, recomendando una evaluación constante para mejorar las debilidades en la prestación de atención médica.

Buchanan J, Bauline I.M. Souza, 2015-JAMAICA LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE UN HOSPITAL URBANO EN EL MUNDO EN DESARROLLO (58). Esta investigación marco, diseñada para medir el nivel de satisfacción del usuario en la atención de enfermería, se realizó mediante una técnica de muestreo para 142 pacientes adultos. Los resultados indican que la tasa de respuesta fue del 77.6%, con la mayoría de los encuestados (62%) que son mujeres y se educaron en el nivel secundario (42.3%). El puntaje promedio de satisfacción fue de 32.60 (7.11) de un máximo de 42. El 59.9% de los pacientes están muy satisfechos con la

atención brindada por enfermeras en el área de emergencia, quienes brindan atención oportuna y apropiado cuando se prestan los servicios.

Gladis Faustina Puch-Ku, Myriam Ruiz-Rodríguez, Hortensia Castañeda Hidalgo Escuela de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, Mérida, Yucatán, México; 2015: DETERMINANDO LA RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS HOSPITALIZADOS (59). Esta investigación es descriptiva y correlativa, aplicada a una muestra de una población de 296 pacientes de un centro de atención de segundo nivel en Mérida, Yucatán. Se utilizó el instrumento de satisfacción del paciente para la enfermería. (PSI, del inglés: satisfacción del paciente -132 Rev enferm inst mex) Insurance soc. 2016 24 (2), este es un instrumento que consiste en un cuestionario autoadministrado; lo que cuenta tres dimensiones: 1) atención técnico-profesional, 2) confianza, 3) educación del paciente. La tasa general de satisfacción del paciente para el cuidado de enfermería fue del 70,1%; La dimensión asistencial se evaluó al 59,6%. La dimensión educativa se ha estimado en un 90,3% en promedio. La conclusión final es que no hubo vínculo entre las características sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, escolaridad, área de hospitalización y tipo de diagnóstico con atención de enfermería a pacientes hospitalizados. En contraste, el estatus socioeconómico y el empleo se relacionaron con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

2.3. Marco Conceptual

1. Accesibilidad: Son las opciones que tiene los diferentes sectores de la población en aprovechar los servicios de salud en los diferentes niveles de atención dependiendo la capacidad resolutoria de los establecimientos, como el aspecto social, geográfico y económico de la población. Al no contar con el acceso rápido y oportuno de los servicios de salud se pone en riesgo la salud de la población (60).

2.- Actividades: Son acciones para ejecutar metas, tareas y programas preventivos utilizando recursos técnicos, humanos y materiales en diferentes actividades administrativas o en servicio salud (60).

3.-Atención: En el aspecto de enfermería abarca la asistencia autónoma y en colaboración dispensada que debe ser atento, busca el bienestar y seguridad de la persona en todas las etapas de la vida, en las familias y comunidad, con o sin problemas de salud. Es el acto que brinda la asistencia sanitaria para cubrir esa necesidad del paciente (60).

4.-Continuidad: El paciente percibe si las prestaciones de servicio son interrumpidas, si hay coherencia con los cuidados recibidos, si la atención existe la conexión permanente entre paciente y personal de salud. En aspecto de enfermería los cuidados deben ser permanentes y continuos hasta que el paciente recupere la salud (60).

5. Conforta: sensación que vive los pacientes al recibir los procedimientos y cuidado de enfermería que brindan alivio, tranquilidad y restablece la salud; la mejor sensación global que durante la enfermedad es la de no sentir nada, sino indiferencia frente al ambiente: esa situación sería el confort (60).

6.-Cuidado integral: el objetivo en enfermería es que el cuidado sea de calidad tanto en las técnicas, procedimientos, trato humanizado y respeto, es integral porque el personal de salud es competente y aplica sus conocimientos previos con ética y principios (60).

7.- Dimensión: referida a la extensión y magnitud a la facilidad que tiene una organización con la disponibilidad de mejorar el otorgar los servicios de salud, interposiciones sectoriales y transectoriales que desean mejorar la salud de la persona, familia, comunidad y entorno (60).

8.-Dirección: Es el centro de los procesos de gestión administrativa de los servicios de salud, para encaminar hacia el mejoramiento tanto en el aspecto económico, funcional y del personal de salud, adicionalmente provee de políticas, protocolos y guías orientadas para brindar mejor servicio de atención de calidad (60).

9.- Dimensión técnica: Esto se entiende la relación estrecha que existe en la forma en que se asiste y se brinda la atención médica, los avances científicos y la capacitación del personal de enfermería y se cumple en todos los procedimientos e intervenciones con destreza y habilidad (60).

10.-Comunicación: en salud son las estrategias de diálogo que influye en la relación paciente enfermera que se une con otros esfuerzos para recuperar o reponer las necesidades de salud de las personas (61).

11.- Cortesía: Es la cautela, dedicación, amabilidad, consideración y respeto del paciente en todo el proceso de atención que brinda el personal de salud (64).

12.-Integralidad: Es la capacidad de cubrir e identificar las necesidades y problemas de salud y procurando brindar los medios para rehabilitar la persona, familia y comunidad (61).

13.-Investigación: Se considerada una cualidad de buscar la generación de nuevos conocimientos y la aplicación de los mismos con el fin de busca solucionar dificultades, dudas o inquietudes de carácter científico (61).

14.-Profesionalidad: es aplicar la profesión de enfermería con capacidad, eficacia, conocimiento y destreza en el momento de brindar el servicio (61).

15. Eficacia: Es la particularidad en el momento de la atención del servicio, con calidad, sabiduría y la experiencia de conocimientos de los profesionales de salud y a la vez es la aplicación de su habilidad y destreza para relacionarse con el paciente desde el primer contacto para brindar algún procedimiento e intervención (61).

16.-Eficiencia: Se puede decir que en enfermería se refiere a brindar una atención de los cuidados de la salud de calidad que debe ser precisa y exacta en el momento que se necesita con óptimos recursos, insumos con trato humanitario, amable y competente en todo el aspecto de la atención (61).

17.-Oportuna: La atención de salud con calidad debe ser inmejorable, excelente, perfecto, magnífico, en el momento que el paciente lo requiera en cualquier tratamiento y patología (61).

18.-Seguridad: Es el principio prioritario de la atención ya que hay un grado de riesgo en cada proceso de atención como preventivo, diagnóstico, terapéutico o un evento adverso que se pueden presentar en el momento de la práctica clínica para que no causen un perjuicio colateral a su dolencia inicial (61).

19.- Supervisión: Es la vigilancia de una gestión, dirección o control de una actividad determinada del personal de enfermería para mejorar las condiciones de trabajo levantar y corregir los errores para garantizar una atención de calidad con responsabilidad (61).

20.- Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos utilizados en un arte, ciencia o actividad en particular, especialmente cuando se adquieren a través de la práctica y requieren habilidades, en la enfermería dependemos de técnicas científicas a través de modelos y teorías científicas (61).

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

3.2. Identificación de Variables

3.2.1. Clasificación de Variables

V1: Calidad de cuidado de enfermería.

V2: Nivel de satisfacción.

3.2.2. Definición Constitutiva de variables

Calidad de cuidado de enfermería:

El servicio de enfermería se presta al paciente que necesita ayuda, ya sea en el hospital de enfermería (con el antiguo nombre de un hospital de cuidados de larga duración), en su casa, o en un lugar donde él o ella son cuidados. Un paciente es derivado al hospital de enfermería por el médico de familia o un especialista médico con su remisión - desde el hogar, desde el hospital, así como de una institución de atención (62).

Un paciente puede ser derivado a servicios de enfermería domiciliaria por un médico de familia o un especialista médico (neurólogo, cirujano, oncólogo, etc.), formalizando una remisión para ese cuidado. Un trabajador social o cuidador

también puede informar de la necesidad de cuidados de enfermería del cliente al médico de familia que evaluará la situación y organiza la ayuda en consecuencia. Las cuestiones relativas a la atención de las personas son tratadas tanto por el sistema de atención de la salud como por el sistema de bienestar social. El objetivo del servicio de enfermería es el mantenimiento y la posible mejora de la salud establecida y el estado funcional del paciente, la atención a corto-plazo o largo-plazo y el apoyo de los pacientes en una condición estable, y, si es necesario, el alivio de la molestia, también la preparación de una persona para la remisión a un hogar de ancianos o un hogar de cuidados (63).

Niveles de satisfacción del paciente:

La calidad de la atención de la salud se define como un grado de rendimiento en relación con un nivel definido de intervenciones que se sabe que son seguras y tienen la capacidad de mejorar la salud dentro de los recursos disponibles. La perspectiva de la satisfacción del paciente en la atención hospitalaria había ganado más atención en los últimos años y los estudios han demostrado que los pacientes están más satisfechos con las interacciones interpersonales, tales como las relaciones personales paciente, la satisfacción del paciente es un indicador fundamental de la calidad equitativa de la atención (64).

3.2.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA	DIMENSIÓN INTERPERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> - Saluda al paciente -Llama por nombre -Formula preguntas -Escucha al paciente -Responde interrogantes - Lenguaje claro -Mira al paciente -Amabilidad -Características culturales -Procedimientos -tono de voz
	DIMENSIÓN TECNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza Educación. -Interactúa. -Capacitaciones -Brinda orientación - Procedimientos de atención - Principios de bioseguridad -Investigaciones
NIVEL DE SATISFACCIÓN	ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> -Aproximación. -Medicamentos procedimientos. - Visita. - Responde. -Llamada de enfermera.
	EXPLICA Y FACILITA	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de enfermera. -Situación actual -Enseñanza. -Sugerencia de enfermería. - Honestidad.
	CONFORT	<ul style="list-style-type: none"> -Esfuerzo de enfermera. -Motivación de enfermera. - Amabilidad de enfermera. - Alegría -Dialoga. -Contacto físico. - Escucha. -interactúa.

y

SE ANTICIPA

- Participación familiar
- Atención Nocturna.
- Oportunidad de dialogo.
- Plan de intervención.
- Prevención de alteraciones.
- Contribuye en su cuidado.
- Metas de cuidado.
- Continuidad de cuidado.
- Establece metas.
- Cambios de situación de salud
- Continuación de procedimiento.

MANTIENE
RELACIÓN DE
CONFIANZA

- Claridad de dudas.
- Planificación y manejo del cuidado.
- Situación de salud.
- Importancia de su alrededor
- Amistosa y agradable.
- Expresión sobre sentimientos
- Acercamiento respetuoso.
- Identificación de paciente.
- Identificación de enfermera

MONITOREA Y
HACE
SEGUIMIENTO

- Caracterización de enfermera.
- Verificación de cumplimiento.
- Organiza su trabajo
- Procedimientos seguros.
- Enfermera es Calmada
- Proporciona cuidado físico
- Cuidado familiar.
- Identificación de llamadas a médicos

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

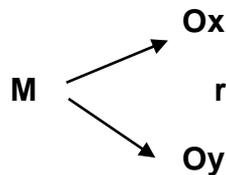
4.1.1 TIPO

Es de tipo correlacional porque se va a detallar si hay o mantiene relación entre las variables del estudio.

4.1.2 NIVEL

Es de nivel aplicado, porque permitió establecer la asociación entre las variables 1 y variable 2.

El Esquema es:



Se sigue el siguiente esquema:

Ox M r Oy

Especificaciones:

M: Muestra.

O: Observaciones.

XY: Subíndices (observaciones obtenidas en cada una de las variables).

r: Relación entre las variables de estudio.

M1 → Ox r Oy

4.2. DESCRIPCION DEL MÉTODO Y DISEÑO

4.2.1 METODO

Se aplicó el método Inductivo, por decisión propia que me ayudo medir y presumir la relación entre las variables presentadas en las hipótesis.

4.2.2 DISEÑO

En este caso la investigación tiene diseño no experimental de corte transversal se estudió las variables y su comportamiento en su ámbito real sin alterar los resultados, se respetó la información de la variable según esta investigación que se realizó en un tiempo determinado.

4.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

4.3.1. POBLACION:

El presente estudio está integrado por los pacientes que se le brinda asistencia sanitaria en el Hospital Universitario en el área de emergencia se da una referencia mensual aproximadamente de 180 pacientes, se trabajó un mes.

$$N=180$$

4.3.2. MUESTRA

Se determinó la proporción de la muestra aplicando la fórmula estadística para una proporción en poblaciones finita, dando como resultado 123. Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 180}{0.05^2 (180 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 123$$

$$n=123$$

Donde

n: Muestra

N: Población

Z: Valor estandarizado del grado de confiabilidad calculada con 95% de confiabilidad, asumiendo un valor estandarizado de 1,96 (para dos colas)

E: Error asumido en el cálculo debido a la selección de la muestra. (0.05)

p: Probabilidad de la población que presenta las características del estudio. (0.5)

q: Probabilidad de la población que no presenta las características del estudio. (0.5)

La muestra seleccionada son las personas que se les brinda la asistencia sanitaria en el Hospital Universitario, desarrollando la fórmula se extrajo la muestra; el cual se determinó mediante el muestreo aleatorio simple, porque cada unidad tiene la probabilidad equitativa de ser incluida en la muestra, la cual se determinó como una muestra no probabilística del total de población de estudio.

4.3.3. MUESTREO

La elección de la muestra se aplicó en el muestreo no probabilístico por conveniencia donde las personas fueron seleccionadas según su aproximación al recibir el servicio sanitario del hospital universitario.

4.4. CONSIDERACIONES ÉTICAS.

Autonomía: Todas las personas que se aproximan se les comunicarán los objetivos presentados para la ejecución de esta investigación, los integrantes firmarán voluntariamente un consentimiento informado, además será en anonimato.

Beneficencia: Se entregará un informe al servicio del área de emergencia con recomendaciones para mejorar de la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y se entregará un plan de gestión para mejorar esta área en mediano y a largo plazo.

No maleficencia: Se asegurará el respeto a la dignidad y la protección de los derechos y el bienestar de los participantes dentro principios éticos.

Justicia: La selección de los participantes se realizará a todos los que llegan al área de emergencia y desean voluntariamente participar.

CAPITULO V: TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

5.1. TECNICA E INSTRUMENTO

La técnica utilizada fue la encuesta, para la recolección de datos se empezó presentando un documento solicitando permiso al Director del Hospital Universitario de Piura, los ejemplos más comunes de encuestas abierto-acceso piden a la gente para llamar a un número, haga clic en una opción de voto en un sitio web, o devolver un cupón cortado de un periódico. Por el contrario, las encuestadoras profesionales utilizan diversas técnicas para tratar de garantizar que las encuestas que realizan son representativas, fiables y científicas. La diferencia más evidente entre una encuesta abierta-acceso y una encuesta científica es que las encuestas científicas normalmente seleccionan aleatoriamente sus muestras y a veces utilizan pesos estadísticos para hacerlas representativas de la población objetivo y se procedió a desarrollar la base de datos SPSS.

El cuestionario de la encuesta es un tipo de método de recopilación de datos que se utiliza para recoger, analizar e interpretar las diferentes opiniones de un grupo de personas de una población en particular. El cuestionario de la encuesta se ha utilizado en diferentes campos como la investigación, marketing, opiniones políticas, psicología, etc. Las personas utilizan el cuestionario de la encuesta para reunir información que es beneficiosa para un grupo de individuos. El cuestionario de la encuesta utiliza análisis estadísticos para recopilar datos, y el resultado se utilizará en el desarrollo de una persona o de una comunidad., se decidió trabajar con dos instrumentos que han sido adaptados por el investigador que midió la calidad de la atención de enfermería a través de un cuestionario compuesto por tres partes que son la dimensión interpersonal (11 elementos dimensión técnica (7 elementos). Como era una herramienta adaptada, los jueces expertos que eran cuatro profesionales que expresaron sus opiniones, luego aplicaron la prueba binomial para el cuestionario de calidad y obtuvieron una $p = 0.032$, la prueba piloto es Luego, aplicado a 30 pacientes, se aplicó el Crombach alfa obteniendo 0.928, por lo que el cuestionario se aplicó para presentar una alta confiabilidad.

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de esta investigación, se decidió trabajar con el cuestionario CARE-Q, también como instrumento adaptado, se presentaron cuatro profesionales para su opinión, posteriormente se utilizó la binomial, obteniendo una $p = 0.001$, luego se aplicó la prueba piloto a 30 pacientes, obteniendo un α de 0.992, por lo que se aplicó el cuestionario para presentar una alta confiabilidad.

Consta de 6 categorías que logran medir el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad de la atención otorgada por parte del personal de enfermería, la misma que consta de 46 elementos: accesibilidad (5 elementos), explica y facilita (5 elementos), comodidad (9 elementos), anticipa (10 elementos), mantiene una relación de confianza (9 elementos), supervisa y sigue (8 elementos).

5.2. PLAN DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

La información obtenida se procesa manualmente en forma tabular, con números medibles y porcentajes simples. Se utilizaron estadísticas descriptivas para medir la razón a intervalos similares y desglosados por frecuencia y porcentaje para los elementos de desarrollo más comunes e importantes.

Trabajamos de la siguiente manera:

- Para codificar cada elemento y cada respuesta tiene un valor - para colocar los datos en el programa Excel.
- Para presentar tablas y gráficos donde se traducen los objetivos presentados.

La interpretación de la información obtenida se centró en los objetivos presentados, las variables y las hipótesis, la presentación de las tablas y gráficos se realizó a través del programa Excel y spss.

CAPITULO VI RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Presentación, análisis e interpretación de datos

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO, PIURA – 2018.

Tabla 1

Edad de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje
Válido DE 0 A 15	7	5,7
DE 16 A 35	75	61,0
DE 36 A 55	23	18,7
MAYOR O IGUAL A 56	18	14,6
Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 1, se puede observar que el 61,0% de los pacientes tiene edades entre 16 a 35 años, el 18,7% tienen edades entre 36 y 55 años, el 14,6% tienen edades mayores o iguales a 56 años y el 5,7% son menores a 15 años.

Tabla 2

Sexo de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje
Válido FEMENINO	54	43,9
MASCULINO	69	56,1
Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 2, se puede observar que el 56,1% de pacientes son de sexo masculino y el 43,9% son de sexo femenino.

Tabla 3
Estado civil de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SOLTERO	49	39,8
	CASADO	62	50,4
	DIVORCIADO	12	9,8
	Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 3, se puede observar que el 50,4% de los pacientes son casados, el 39,8% son solteros y el 9,8% son divorciados.

ANÁLISIS DE LA VARIABLE CALIDAD DE CUIDADO

Tabla 4
Calidad de cuidado según los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	76	61,8
	REGULAR	15	12,2
	BUENA	32	26,0
	Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 4, se puede observar que el 61,8% de los cuidados de enfermería son considerados malos, el 12,2% regular y el 26,0% es de buena calidad.

Tabla 5
Dimensión interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	43	35,0
	REGULAR	61	49,6
	BUENA	19	15,4
	Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 5, se puede observar que en la dimensión interpersonal el 35% de los cuidados de enfermería son considerados malos, el 49,6% regular y el 15,4% es de buena calidad.

Tabla 6
Dimensión Técnica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	37	30,1
	REGULAR	67	54,5
	BUENA	19	15,4
	Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 6, se puede observar que en la dimensión técnica el 30,1% de los cuidados de enfermería son considerados malos, el 54,5% regular y el 15,4% es de buena calidad.

ANÁLISIS DE LA VARIABLE SATISFACCION

Tabla 7
Nivel de satisfacción de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje
Válido INSATISFECHO	10	8,1
MEDIANAMENTE SATISFECHO	70	56,9
SATISFECHO	43	35,0
Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 7, se puede observar que en la variable satisfacción el 8,1% de los pacientes de enfermería consideran estar insatisfechos con la atención que reciben, el 56,9% consideran estar medianamente satisfechos y el 35% consideran estar satisfechos.

Tabla 8 Dimensión Accesibilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Válido INSATISFECHO	9	7,3
MEDIANAMENTE SATISFECHO	70	56,9
SATISFECHO	44	35,8
Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 8, se puede observar que en la dimensión accesibilidad el 7,3% de los pacientes consideran estar insatisfechos, el 56,9% consideran estar medianamente satisfechos y el 35,8% consideran estar satisfechos.

Tabla 9
Dimensión explica y facilita

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	INSATISFECHO	6	4,9
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	74	60,2
	SATISFECHO	43	35,0
	Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 9, se puede observar que en la dimensión explica y facilita el 4,9% de los pacientes consideran estar insatisfechos, el 60,2% consideran estar medianamente satisfechos y el 35% consideran estar satisfechos.

Tabla 10
Dimensión confort

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	INSATISFECHO	57	46,3
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	65	52,8
	SATISFECHO	1	,8
	Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 10, se puede observar que en la dimensión confort el 46,3% de los pacientes consideran estar insatisfechos, el 52,8% consideran estar medianamente satisfechos y el 0.8% consideran estar satisfechos.

Tabla 11
Dimensión se anticipa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	INSATISFECHO	6	4,9
	MEDIANAMENTE		
	SATISFECHO	55	44,7
	SATISFECHO	62	50,4
	Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 11, se puede observar que en la dimensión se anticipa el 4,9% de los pacientes consideran estar insatisfechos, el 44,7% consideran estar medianamente satisfechos y el 50,4% consideran estar satisfechos.

Tabla 12
Dimensión mantiene relación de confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	INSATISFECHO	5	4,1
	MEDIANAMENTE		
	SATISFECHO	63	51,2
	SATISFECHO	55	44,7
	Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 12, se puede observar que en la dimensión mantiene relación de confianza el 4,1% de los pacientes consideran estar insatisfechos, el 51,2% consideran estar medianamente satisfechos y el 44,7% consideran estar satisfechos.

Tabla 13
Dimensión monitorea y hace seguimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Válido INSATISFECHO	7	5,7
MEDIANAMENTE SATISFECHO	69	56,1
SATISFECHO	47	38,2
Total	123	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Descripción:

De la tabla 13, se puede observar que en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 5,7% de los pacientes consideran estar insatisfechos, el 56,1% consideran estar medianamente satisfechos y el 38,2% consideran estar satisfechos.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe relación directa entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018.

H0: No existe relación directa entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018.

Tabla 18

	GRADO DE RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE CUIDADO-SATISFACCION			
	MEDIANAMENTE			
	INSATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	
MALA	13,2%	63,2%	23,7%	100,0%
	8,1%	39,0%	14,6%	61,8%
REGULAR		40,0%	60,0%	100,0%
		4,9%	7,3%	12,2%
BUENA		50,0%	50,0%	100,0%
		13,0%	13,0%	26,0%
TOTAL	8,1%	56,9%	35,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

Correlación cuidado satisfacción

		Correlaciones	
		CUIDADO	SATISFACCION
Rho de Spearman	CUIDADO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	123
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,333**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	123

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

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

En esta tabla, observamos que con una calidad de atención deficiente (61.8%), el nivel de satisfacción de los pacientes es moderadamente satisfactorio (63.2%); por otro lado, con una buena calidad de atención (26%), los pacientes están satisfechos (50%); finalmente, la calidad de atención regular (12,2%) de los pacientes está satisfecha (60%). La significancia es de 0.00 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula que nos indica que No existe relación directa entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018 y podemos aceptar la hipótesis alterna: Existe relación directa entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018. Con el coeficiente de correlación de Spearman (0.333) y una significación de 0.000, existe una débil correlación positiva entre el cuidado con calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes dentro del área de emergencia.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₁: Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

H₀: No existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

Tabla 15

GRADO DE RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN INTERPERSONAL-SATISFACCION					
		MEDIANAMENTE			Total
		INSATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	
MALA		18,6%	51,2%	30,2%	100,0%
		6,5%	17,9%	10,6%	35,0%
REGULAR		3,3%	63,9%	32,8%	100,0%
		1,6%	31,7%	16,3%	49,6%
BUENA			47,4%	52,6%	100,0%
			7,3%	8,1%	15,4%
Total		8,1%	56,9%	35,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16
Correlación dimensión interpersonal satisfacción

		Correlaciones	
		SATISFACCION INTERPERSONAL	
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,252**
		N	123
	INTERPERSONAL	Coefficiente de correlación	,252**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	123

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

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

En el cuadro se puede observar que en la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado es regular (49,6%) y los pacientes están medianamente satisfechos (63,9%); de la mala calidad en la dimensión interpersonal (35%) los pacientes de igual manera están medianamente satisfechos (51,2%); con buena calidad (15,4%), los pacientes están satisfechos (52,6%). Con el coeficiente de correlación de Spearman (0.252), y una significancia de 0,005, se evidencia que existe correlación, se rechaza la hipótesis nula la cual nos indica que No existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018 y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018, con una correlación positiva baja entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₁: Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

H₀: No existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

Tabla 16

	GRADO DE RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN TÉCNICA-SATISFACCIÓN			
	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	
MALA	18,9%	48,6%	32,4%	100,0%
	5,7%	14,6%	9,8%	30,1%
REGULAR	4,5%	64,2%	31,3%	100,0%
	2,4%	35,0%	17,1%	54,5%
BUENA		47,4%	52,6%	100,0%
		7,3%	8,1%	15,4%
TOTAL	8,1%	56,9%	35,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17
Correlación dimensión técnica satisfacción

Correlaciones			SATISFACCION TECNICA	
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	1,000	,346**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	TECNICA	Coefficiente de correlación	,346**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

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

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

En el cuadro se puede observar que en la dimensión técnica de la calidad del cuidado es regular (54,5%) y los pacientes están medianamente satisfechos (64,2%); de la mala calidad en la dimensión interpersonal (30,1%) los pacientes de igual manera están medianamente satisfechos (48,6%); con buena calidad (15,4%), los pacientes están satisfechos (52,6%). Con el coeficiente de correlación de Spearman (0.346), y una significancia de 0,000, entonces rechazamos la hipótesis nula que nos indica que No existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018 y aceptamos la hipótesis alterna. Se evidencia que existe una correlación positiva baja entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.

6.2. DISCUSIÓN

Luego de haber realizado este trabajo de campo se puede afirmar con conforme a otros autores, que:

Se coincide con la autora Farfán Sánchez Milkuska quien en su investigación sobre la Calidad de cuidado humano según percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital III José Cayetano Heredia tuvo como los resultados que la calidad del cuidado humano es considerada media por el 47.7% de pacientes.

Se coincide también con la autora Linda Rosa Pérez quien encontró que el 35% de usuarios señalan que la atención de la salud la reciben sin riesgo alguno, y que el componente interpersonal es el 38%.

Se coincide en partes con los autores: Niño, Castro, Moreno, Rodríguez y Paredes quienes afirman que la calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo por el grado de satisfacción del usuario externo es alto con el 89.9% en la puntualidad en la atención de calidad, 72.9% de tratamiento humano alto, 81.4% de claridad en información de calidad, 67.4% Aceptamos lo que indican que la calificación de enfermería de nivel medio y rechazamos que 56.6% de satisfacción no estaba satisfecha con la calidad de la atención de enfermería.

Se acepta lo encontrado por los autores Niño, Mejía, Rivera, quienes determinaron el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia señalando el 25% de los pacientes calificaron su satisfacción de enfermería como aceptable.

Se coincide con el autor Yeis quien determinó la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en la institución prestadora de servicios de salud quien encontró que el 78% de los pacientes reportaron altos niveles de calidad y el 96.8% se mostró satisfecho con los servicios de salud de la institución.

Se coincide con los autores García, Arévalo, García, Sánchez y Delgado quienes identificaron los puntos concretos con respecto al vínculo entre la información y la comunicación y el tratamiento recibido con los pacientes en la zona de emergencia del hospital, a través de una encuesta telefónica, cuyos resultados mostraron que el 86% de pacientes calificaron positivamente el tratamiento recibido por los profesionales en general.

Se acepta lo encontrado por los autores Buchanan, Bauline Souza, quienes al medir la satisfacción con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital urbano en el mundo en desarrollo, obtuvieron un puntaje promedio de satisfacción fue de 32.60%, siendo esto un máximo de 42 pacientes, con un nivel del 59.9% de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería.

Por último, se coincide con los autores Puch-Ku, Ruiz-Rodríguez, Castañeda quienes determinaron la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados encontraron que la tasa general de satisfacción del paciente para el cuidado de enfermería fue del 70,1% concluyendo que hay vínculo entre las características sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, escolaridad, área de hospitalización y tipo de diagnóstico con atención de enfermería a pacientes hospitalizados.

6.3. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados de la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye con respecto al objetivo general que, si existe relación positiva entre calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018, los pacientes tienen un nivel de seguridad alto con respecto a la atención del cuidado de enfermería. Se encontró que existe relación directa entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes y una significación, la correlación es débil positiva entre el cuidado con calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes.
2. Se puede concluir con respecto al primer objetivo específico, que existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018. Donde la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado es regular y además los pacientes están medianamente satisfechos; a la vez existe una correlación positiva baja, la calidad del cuidado depende mucho de la forma como se realiza la interrelación entre el paciente y la enfermera, por ello es importante la comunicación y el trato humanitario de las enfermeras, humanizar es un reto para las enfermeras, como lo es para la sociedad entera y ha de ser entendido como un compromiso personal porque no es lo mismo ser humano que vivir humanamente. De ahí que hablar de holismo hoy comporta también la toma de conciencia de que el mismo paciente, es un todo y como tal queda afectado por la relación con aquel al que lo cuida. El enfermero es un sanador herido y en relación se ve afectado por el encuentro con la vulnerabilidad ajena, se hace a sí mismo en tal relación.

3. Se concluye con respecto al segundo objetivo específico que, si existe relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018, Donde se observó que la dimensión técnica de la calidad del cuidado es regular y los pacientes están medianamente satisfechos, es preciso reflexionar que en nuestra actualidad la ciencia y la tecnología está avanzando, por tal, el personal de enfermería debe estar a la vanguardia de la tecnología adquiriendo los conocimientos actualizados permanentemente para mejorar la calidad de atención no por ende se deje de lado a la actividad humanitaria en los profesionales de salud. Las enfermeras deben comprender que su labor principal es diagnosticar las reacciones humanas esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente es importante la buena aplicación técnica de parte de la enfermera para generar un alto nivel de satisfacción del cuidado de parte de los pacientes.

6.4. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la jefa de sala de enfermeras incrementar las capacitaciones más frecuentes para incrementarlas habilidades y así un juicio responsable para realizar una adecuada atención de calidad y alcanzar las expectativas de los pacientes del área de emergencia.
2. Se recomienda a los enfermeros mejorar la dimensión interpersonal poniendo énfasis en el respeto a los valores humanos, la interculturalidad de los pacientes con el fin de obtener mayor empatía del paciente y de esta manera facilitar el cuidado de calidad a los pacientes.
3. Se recomienda al Director del Hospital realizar encuestas trimestrales a los pacientes para evaluar la calidad de atención que están brindando el personal de enfermería en el área de emergencia para mejorar el servicio de atención tanto en la dimensión personal y técnico ya que estas dos dimensiones tienen una relación directa para lograr la satisfacción de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Auditoría de la calidad de atención- Ministerio de salud disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente>
2. Documento del Colegio de Enfermeros del Perú, incluye descripción de temas generales sobre calidad Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero-2008.
3. Molina Mula Jesús, Vaca Auz Janeth, Muñoz Navarro Paulina, Cabascango Cabascango Katty, Cabascango Cabascango Carmen. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. Index Enferm [Internet]. 2016 Sep [citado 2019 Jun 18]; 25(3): 151-155. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006&lng=es.
4. <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
5. Dimensión del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado (México -2015)
6. https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-gmez
7. <file:///D:/usb%20negro/A%20JENNY/problematICA/COLOMBIA.pdf>
8. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2303/2310>
9. <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestion-de-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
10. <file:///D:/SatisfacciónpacientescuidadoenfermeríaEmergencia2015.pdf>Lima
11. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis>
12. https://degerencia.com/articulo/la_calidad_soy_yo/
13. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-3
14. <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
15. <https://definicion.de/cuidados-de-enfermeria/>
16. <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>
17. Trincado Agudo María Teresa, Fernández Caballero Emilio. Calidad en enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 1995 Abr [citado 2019 Jun 18]; 11(1): 1-2. Disponible en:

18. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es.
19. <http://ceptumbes.org.pe/documento/1.pdf>
20. www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones
21. <https://enfermeros.jimdo.com/que-es-la-enfermeria/>
22. <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
23. Donabedian Una experiencia directa con la calidad de la Atención Entrevista a Avedis Donabedian Informando Boletín trimestral del NAADIIR/AL Abril/Junio – 2001
24. <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
25. <http://www.sanjuandedios.com/historiayvida/seguridad-del-paciente-la-calidad-del-cuidado-enfermeria/>
26. <file:///escuela-del-caring%20watson%20leimenger.pdf>
27. Normas de gestión de la Calidad del cuidado enfermero (Lima 2008)
28. Revista de actualización de enfermería. 14 No. 2 -Dimensión Interpersonal del Cuidado Seguro.
29. <http://www.hhv.gob.pe/pdf/novedades/2016/nts-n-029-minsadigepres-v02-norma-tecnica-de-salud-de-auditoria-de-la-calidad-de-la-atencion-en-salud.PDF>
30. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
31. Proyecto de fortalecimiento de la práctica de enfermería para el logro de la calidad del cuidado
32. Zamora Chávez Sara Carolina. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz. Med. [Internet]. 2016 Ene [citado 2019 Jun 18] ; 16(1): 38-47. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es.
33. Iván Thomson (2006) la satisfacción del cliente.
34. Aiken LH, Sloane DM, Bruyneel L, Van den Heede K, Griffiths P, Busse R, et al. Personal de enfermería, educación y mortalidad hospitalaria en nueve

- países europeos: un estudio observacional retrospectivo. *Lanceta*. 2014; 383 (9931): 1824–30. [Artículo libre de PMC]
35. Duffield C, Diers D, O'Brien-Pallas L, Aisbett C, Roche M, King M, et al. El personal de enfermería, la carga de trabajo de enfermería, el entorno laboral y los resultados de los pacientes. *Appl Nurs Res*. 2011; 24 (4): 244–55.
 36. Chou SM. Respuesta de la educación de enfermería de Taiwan a la escasez de enfermería de hoy. *Hu Li Za Zhi*. 2012; 59 (5): 24.
 37. <https://www.enfermeriaendesarrollo.es/en-desarrollo/156-el-cuidado-base-cientifica-de-la-enfermeria> El cuidado, base científica de la enfermería.
 38. Artículo de Opinión *Rev. Calidad Asistencial-La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios*.
 39. www.congresohistoriaenfermeria2015.com/martha.htm
 40. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia 042minsa/dgspv.01
 41. <https://es.scribd.com/document/222912915/Cuestionario-Care-q-Patricia-Larson>
 42. http://cidbimena.desastres.hn/docum/crid/HospitalesSeguros/MULTIMEDI/A/PDF/NORMA_TECNICA_PE.pdf
 43. <https://elmontonero.pe/columnas/la-accesibilidad-universal-en-sal>.
 44. <https://definicion.org/actividad>
 45. Zarate Grajales Rosa A.. La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index Enferm* [Internet]. 2004 [citado 2019 Jun 18] ; 13(44-45): 42-46. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&Ing=es.
 46. Carvajal Flores Lucía, Vásquez Vargas Leidy. CONOCIMIENTO, PRÁCTICA Y PERCEPCIÓN DE ENFERMERAS RESPECTO A TELE-ENFERMERÍA COMO ESTRATEGIA DE CONTINUIDAD DEL CUIDADO. *Enfermería* [Internet]. 2016 Dic [citado 2019 Jun 18] ; 5(2): 25-33. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062016000200004&Ing=es.

47. <http://desarrolloconocimientoenfermeria.blogspot.com/2013/prezi.com/upwxmo8uihkm/cuidado-integral-en-enfermería/>
48. <https://es.slideshare.net/papataro/dimensiones-del-ser-humano>
es.slideshare.net/jorgemanriquechavez/direccin-mdica-y-gestin-de-establecimientos-de-salud.
49. www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud
50. <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
51. <https://www.lifeder.com/jean-watson/>
52. Farfán Sánchez Milkuska Calidad De Cuidado Humano Según Percepción De Los Pacientes Hospitalizados En El Servicio De Medicina Del Hospital III José Cayetano Heredia. Perú Piura, 2013.
53. Linda Rosa Perez- determinando la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda lo conferencia en el servicio de medicina del hospital de Barranca junio diciembre 2014, Lima.
54. Bach. Niño. Claudia Susana, Castro Ramírez, Bach. Niño. Claudia René, Moreno Rodríguez, Bach. Niño. Harold Davis, Paredes Ventas Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan Año 2016 Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. 58p
55. Bach. Niño. Mejía Acuña, Danna Deborah Samantha Bach. Niño. Rivera Segura, Olenka Sofía. Chiclayo -Pimentel, mayo de 2016. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2016
56. Yeis Miguel Borro Ortiz. Colombia calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en la institución prestadora de servicios de salud de barranquilla, 2013.
57. García García A, Arévalo Velasco A, García Iglesias M, Sánchez Barba M, Delgado Vicente M, España: Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión, 2015.

58. Buchanan J, Bauline I.M. Souza, Jamaica la satisfacción con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital urbano en el mundo en desarrollo, 2015.
59. Gladis Faustina Puch-Ku, Myriam Ruiz-Rodríguez, Hortensia Castañeda Hidalgo Escuela de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, Mérida, Yucatán, México; Determinando la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados, 2015.
60. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/4062/1/Cuidadohumanizadode-Enfermeria-y-nivel-de-satisfaccion-de-los-familiares-de-usuarios-atendidos-en-el-Servicio-de-Emergencia>.
61. Administración y liderazgo en enfermería –Ann Marriner-Edición 5ta – Harcourt
62. Cantillo, E. V. Seguridad de los pacientes. Un compromiso de todos para un cuidado de calidad. Salud univorte, 2007. 2 3(1).
63. Morfi Samper, R. Gestión del cuidado en Enfermería. Revista Cubana de Enfermería, 2010. 26(1), 1-2.
64. Mira, J. J., & Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc), 2000. 114(Supl 3), 26-33.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE EMERGENCIA, HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA, 2018.

Autor: Bach. ELDA JENNY GARCIA VELIZ

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODO
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de</p>	<p>Calidad de cuidado de enfermería.</p>	<p>Dimensión Interpersonal</p> <p>Dimensión Técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Saluda al paciente -Llama por nombre -Formula preguntas -Escucha al paciente -Responde interrogantes - Lenguaje claro -Mira al paciente -Amabilidad -Características culturales -Procedimientos -tono de voz -Realiza Educación. -Interactúa. -Capacitaciones -Brinda orientación - Procedimientos de atención - Principios de bioseguridad -Investigaciones 	<p>Método:</p> <p>Inductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental transversal.</p> <p>Nivel:</p> <p>Aplicado</p> <p>Tipo:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>N =180</p> <p>Muestra:</p> <p>n= 123</p>

<p>interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018</p> <p>¿Qué relación existe entre calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018?</p>	<p>pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.</p> <p>Conocer la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.</p>	<p>Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018.</p>	<p>Nivel de satisfacción.</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Explica y facilita</p> <p>Confort</p>	<p>-Aproximación. -Medicamentos y procedimientos. - Visita. - Responde. -Llamada de enfermera.</p> <p>-Información de enfermería. -Situación actual -Enseñanza. -Sugerencia de enfermería. - Honestidad.</p> <p>-Esfuerzo de enfermera. -Motivación de enfermera. -Amabilidad de enfermera. - Alegría -Dialoga. -Contacto físico. - Escucha. -interactúa. -Participación familiar</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>
--	--	---	-------------------------------	---	---	---

				Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> -Atención Nocturna. -Oportunidad de dialogo. - Plan de intervención. -Prevención de alteraciones. -Contribuye en su cuidado. -Metas de cuidado. -Continuidad de cuidado. -Establece metas. -Cambios de situación de salud -Continuación de procedimiento. 	
				Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> -Claridad de dudas. -Planificación y manejo del cuidado. -Situación de salud. -Importancia de su alrededor. -Amistosa y agradable. -Expresión total sobre sentimientos- -Acercamiento respetuoso. 	

				<p>Monitorea y hace seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Identificación de paciente. -Identificación de enfermera. -Caracterización de enfermera. - Verificación de cumplimiento. -Organiza el trabajo -Procedimientos seguros. -Enfermera es Calmada -Proporciona cuidado -Cuidado familiar. -Identificación de llamadas 	
--	--	--	--	-------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia



CENTRO DE EMERGENCIAS MEDICAS
“SAN IGNACIO DE LOYOLA”

AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL

OFICIO N° 00115 - 2018

Sra.
ELDA JENNY GARCIA VELIZ.

Ciudad. -

REFERENCIA: EJECUCIÓN DE LA PRUEBA PILOTO DE INVESTIGACION

Me es grato dirigirme a Usted. Para hacerles llegar nuestro saludo Institucional, así como hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, en respuesta a la solicitud de la Ejecución de la prueba piloto para medir la Calidad del cuidado de enfermería y el Nivel de satisfacción de los pacientes en el área de emergencia del Centro de Emergencia Medicas "San Ignacio de Loyola", autorizo y acepto la ejecución de su prueba piloto del estudio de investigación en Nuestra Institución de servicio de salud.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Piura 06 Noviembre 2018


Empeatriz Arrieta Fiestas
GERENTE GENERAL
CER SAN IGNACIO DE LOYOLA

SOLICITO: REALIZACION DE PRUEBA
PILOTO DE INVESTIGACION

CARGO

SEÑORA GERENTE GENERAL DEL CENTRO DE EMERGENCIAS MÉDICAS 'SAN IGNACIO DE LOYOLA'

EMPERATRIZ DE LOS ANGELES ARRIETA FIESTAS

YO ELDA JENNY GARCIA VELIZ, identificada con el DNI N° 02850715, domiciliada en Villa Hermosa MZ A lote 14 Piura ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que habiendo culminado mi formación académica en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y encontrándome desarrollando mi trabajo de investigación titulada "CALIDAD DE CUIDADO DE EMFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL AREA DE EMEGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA-2018", me es necesario efectuar una prueba piloto de mis instrumentos, la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes, para culminar con la confiabilidad de los mismos, por lo que acudo a usted señora Gerente, para solicitarle, se digne autorizarme para ejecutar la prueba piloto de mi investigación en el centro que Usted dirige dignamente .

POR LO EXPUEXTO:

Señora Gerente, espero alcanzar por ser de justicia

Piura 05 de Noviembre del 2018



ELDA JENNY GARCIA VELIZ
DNI 02850715

CARGO

SOLICITO: EJECUCION DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA

Doctor: Luis Castro Pérez

SD

Yo, ELDA JENNY GARCÍA VELIZ, identificada con el DNI N° 02850715, domiciliada en Villa Hermosa MZ "A" lote 14 -Piura ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado mi formación académica en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, ante Usted me presento y solicito la aceptación para la ejecución del estudio de investigación titulado "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA- 2018", donde se aplicara dos encuestas, una dirigido a los pacientes y la segunda al personal de enfermería del área de emergencia, por lo que acudo a usted señor Director, para solicitarle, se digne a la aceptación de la ejecución de estudio de investigación, en el centro Hospitalario donde usted dirige dignamente.

POR LO EXPUESTO:

Señor Director, espero alcanzar por ser de justicia

Piura 19 de noviembre del 2018

ELDA JENNY GARCIA VELIZ
DNI 02850715



HU HOSPITAL UNIVERSITARIO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Oficio Nº 00215 - 2018 - OCBU-HU

Sra.
ELDA JENNY GARCIA VELIZ.

Ciudad. -

REFERENCIA: EJECUCIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Me es grato dirigirme a Ud. Para hacerles llegar nuestro saludo Institucional, así como hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, en respuesta a la solicitud de la Ejecución del Estudio de Investigación titulado "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA- 2018", autorizo y acepto la ejecución del estudio de investigación en Nuestra institución.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para hacerle llegar a Uds. las muestras de mi mayor consideración y estima.

Piura 20 Noviembre 2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
HOSPITAL UNIVERSITARIO
Luis Castro Pérez
Médico Cirujano
Médico Especialista
Médico Geriatra

Doctor: Luis Castro Pérez

Director Del Hospital Universitario

Av. Cáceres con Av. Universitaria S/N – Urb. Miraflores
Castilla
Tel. 98540911 – Cel. 985669189

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Piura, 7 de Noviembre del 2018.

Dr (a), Mg, Lic.

Lic. Sorita Campos Castillo

Presente.

De mi mayor consideración.

Expreso mis cordiales saludos y paso a exponer, que la suscrita está procesando un trabajo de investigación, ello como parte del estudio es necesario la aplicación a Jueces Expertos, para merecer la opinión respecto a los instrumentos de recolección de datos, del estudio titulada "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA- 2018"

Por tal razón acudo a usted para solicitarle se digne en opinar sobre los instrumentos, sobre su estructura y gramática, para la validación de los mismos y luego llevar a la tabla binomial para continuar con la aplicación de la prueba piloto y de esta forma tener la información para ver la confiabilidad de los instrumentos.

Concedor de su alto espíritu de colaboración y participación en el desarrollo de estudios de investigación, agradezco su gentileza.

Sin más que, exponer me suscribo de usted.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Matriz de Consistencia	1
Instrumento de recolección	1
Instrumento para Juez Experto	1



ELDA JENNY GARCIA VELIZ
DNI 02850715



7/11/2018



UNIVERSIDAD DE PIURA
C.E.P. N° 0262

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERIA**

HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del(a) Juez(a) experto(a):
Campos Cecilia Soledad Yuciana
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
Doc. Enfermería en Área de Reparto II/ Emergencia - Hospital Cayetano Heredia
- 1.3. Título del instrumento a evaluar
Guía de observación - Observación CAPE - A.

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o con un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO y GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir, mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad. Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de ser necesario.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA A

ITEMS DE LA DIMENSION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES					
DIMENSION INTERPERSONAL					
1. Saluda a los pacientes de manera general	/		/		
2. Se dirige al paciente llamándolo por su nombre	/		/		
3. Formula preguntas para conocer el estado de salud	/		/		
4. Dedicar tiempo para escucharlo al paciente	/		/		
5. Responde a las interrogantes del paciente	/		/		
6. Usa un lenguaje claro y preciso	/		/		
7. Mira al paciente cuando le habla	/		/		
8. Trata con amabilidad al paciente	/		/		
9. Respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes	/		/		
10. Explica los procedimientos que realiza al paciente	/		/		
11. Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente	/		/		
DIMENSION TECNICA					
1. La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	/		/		
2. La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	/		/		

3. Usted acude a capacitaciones en forma constante	✓		✓		
4. Usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta.	✓		✓		
5. La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente.	✓		✓		
6. Practica principios de bioseguridad	✓		✓		
7. Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería	✓		✓		

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE- Q

SATIAFACCION DE LOS PACIENTES

DIMENSIONES-ITEMS		CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
		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 le llame si usted se siente mal.	✓		✓		
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 formular a su doctor cuando lo necesite.	✓		✓		
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	✓		✓		
CONFORT						
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	✓		✓		
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	✓		✓		

13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	✓		✓	
14	La enfermera es alegre.	✓		✓	
15	La enfermera es amable con usted para entablar una conversación.	✓		✓	
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	✓		✓	
17	La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓	
18	La enfermera habla con usted amablemente.	✓		✓	
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	✓		✓	
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	✓		✓	
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	✓		✓	
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	✓		✓	
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	✓		✓	
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	✓		✓	
25	Cuando la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	✓		✓	
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	✓		✓	
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	✓		✓	
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	✓		✓	
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	✓		✓	
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	✓		✓	
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	✓		✓	
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	✓		✓	
33	La enfermera lo pide a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.	✓		✓	
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	✓		✓	
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	✓		✓	
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	✓		✓	
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	✓		✓	

38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	✓		✓		
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO						
39	El uniforme y el 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 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	/		/		
	TOTAL					

Aportes y sugerencias:

Los ítems son claros, llevan de buena comprensión para medir la calidad del cuidado y nivel de satisfacción al paciente lo que se quiere medir.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Piura, 08 de Noviembre del 2018.



 Firma y sello del Juez Experto
 DNI N°: 4344966
 Telf: 929842563

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Piura, 5 de Noviembre del 2018

Dr (a), Mg, Lic.

Lic. Suarez Lopez Selvan

Presente.

De mi mayor consideración.

Expreso mis cordiales saludos y paso a exponer, que la suscrita está procesando un trabajo de investigación, ello como parte del estudio es necesario la aplicación a Jueces Expertos, para merecer la opinión respecto a los instrumentos de recolección de datos, del estudio titulada "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA- 2018"

Por tal razón acudo a usted para solicitarle se digne en opinar sobre los instrumentos, sobre su estructura y gramática, para la validación de los mismos y luego llevar a la tabla binomial para continuar con la aplicación de la prueba piloto y de esta forma tener la información para ver la confiabilidad de los instrumentos.

Conocedor de su alto espíritu de colaboración y participación en el desarrollo de estudios de investigación, agradezco su gentileza.

Sin más que, exponer me suscribo de usted.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Matriz de Consistencia	1
Instrumento de recolección	1
Instrumento para Juez Experto	1

INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL VALLE PIURA
S.A.S. - I.E. 1105 71045
Edu. LOPEZ DEL POZO GARCIA VELIZ
C.E.N. 45134
05/11/18

ELDA JENNY GARCIA VELIZ
ELDA JENNY GARCIA VELIZ
DNI 02850715

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERIA**

HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del(a) Juez(a) experto(a):
Lopez, Julián, Laureano del Pilar
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
Asistente Social (Área de Emergencia)
- 1.3. Título del instrumento a evaluar
Guía de Observación - cuestionario CPRE-Q

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o con un aspa (X) la opción SI o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO y GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad. Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de ser necesario.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA A

ITEMS DE LA DIMENSION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES					
DIMENSION INTERPERSONAL					
1. Saluda a los pacientes de manera general	✓		✓		
2. Se dirige al paciente llamándolo por su nombre	✓		✓		
3. Formula preguntas para conocer el estado de salud	✓		✓		
4. Dedicar tiempo para escucharlo al paciente	✓		✓		
5. Responde a las interrogantes del paciente	✓		✓		
6. Usa un lenguaje claro y preciso	✓		✓		
7. Mira al paciente cuando le habla	✓		✓		
8. Trata con amabilidad al paciente	✓		✓		
9. Respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes	✓		✓		
10. Explica los procedimientos que realiza al paciente	✓		✓		
11. Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente	✓		✓		
DIMENSION TECNICA					
1. La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	✓		✓		
2. La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad y destreza.	✓		✓		

3. Usted acude a capacitaciones en forma constante	✓		✓	
4. Usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta	✓		✓	
5. La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente.	✓		✓	
6. Practica principios de bioseguridad	✓		✓	
7. Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería	✓		✓	

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE- Q

SATIAFACCION DE LOS PACIENTES

DIMENSIONES-ITEMS		CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
		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.	✓		✓		
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 formular a su doctor cuando lo necesite.	✓		✓		
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	✓		✓		
CONFORT						
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	✓		✓		
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	✓		✓		

13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	✓		✓	
14	La enfermera es alegre.	✓		✓	
15	La enfermera es amable con usted para entablar una conversación.	✓		✓	
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	✓		✓	
17	La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓	
18	La enfermera habla con usted amablemente.	✓		✓	
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	✓		✓	
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	✓		✓	
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	✓		✓	
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	✓		✓	
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	✓		✓	
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	✓		✓	
25	Cuando la enfermera esta con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	✓		✓	
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	✓		✓	
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	✓		✓	
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	✓		✓	
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	✓		✓	
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	✓		✓	
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	✓		✓	
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	✓		✓	
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.	✓		✓	
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	✓		✓	
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	✓		✓	
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	✓		✓	
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	✓		✓	

38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	✓		✓		
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO						
39	El uniforme y el 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 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	✓		✓		
TOTAL						

Aportes y sugerencias:

..... Estos escalos de medición sus ítems son puntuales claros
 y precisos que refieren a lo que se pretende medir
 a través de la observación información verbal y la
 percepción.

Piura, 7 de Noviembre del 2018.


 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUMANA
 C.R. - Tarma
 FOM. LUIS ALFARO GIL. PIURA
 C.R.P. 45134

Firma y sello del Juez Experto
 DNI N°: 02861436
 Telf: 975263846

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Piura, 5 de Noviembre del 2018.

Dr (a), Mg, Lic.

Lic. Diana U. Aguilar Delgado.

Presente.

De mi mayor consideración.

Expreso mis cordiales saludos y paso a exponer, que la suscrita está procesando un trabajo de investigación, ello como parte del estudio es necesario la aplicación a Jueces Expertos, para merecer la opinión respecto a los instrumentos de recolección de datos, del estudio titulada "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA- 2018"

Por tal razón acudo a usted para solicitarle se digne en opinar sobre los instrumentos, sobre su estructura y gramática, para la validación de los mismos y luego llevar a la tabla binomial para continuar con la aplicación de la prueba piloto y de esta forma tener la información para ver la confiabilidad de los instrumentos.

Concedor de su alto espíritu de colaboración y participación en el desarrollo de estudios de investigación, agradezco su gentileza.

Sin más que, exponer me suscribo de usted.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Matriz de Consistencia	1
Instrumento de recolección	1
Instrumento para Juez Experto	1

[Handwritten signature]
RECIBIDO 5/11/18

[Handwritten signature]

ELDA JENNY GARCIA VELIZ
DNI 02850715

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERIA**

HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del(a) Juez(a) experto(a):
..... Diana Victoria Aguilar Delgado
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
..... U.E. Enfermería de Emergencia del Hospital Santa Rosa
- 1.3. Título del instrumento a evaluar
..... Guía de Observación y Cuestionario CARE-Q

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o con un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO y GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad. Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de ser necesario.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA A

ITEMS DE LA DIMENSION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES					
DIMENSION INTERPERSONAL					
1.Saluda a los pacientes de manera general	✓		✓		
2.Se dirige al paciente llamándolo por su nombre	✓		✓		
3.Formula preguntas para conocer el estado de salud	✓		✓		
4-Dedica tiempo para escucharlo al paciente	✓		✓		
5-Responde a las interrogantes del paciente	✓		✓		
6-Usa un lenguaje claro y preciso	✓		✓		
7-Mira al paciente cuando le habla	✓		✓		
8-Trata con amabilidad al paciente	✓		✓		
9-Respeto las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes	✓		✓		
10Explica los procedimientos que realiza al paciente	✓		✓		
11.Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente	✓		✓		
DIMENSION TECNICA					
1.La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	✓		✓		
2.La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad y destreza.	✓		✓		

3. Usted acude a capacitaciones en forma constante	✓		✓		
4. Usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta.	✓		✓		
5. La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente.	✓		✓		
6. Practica principios de bioseguridad	✓		✓		
7. Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería	✓		✓		

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE- Q

SATIAFACCION DE LOS PACIENTES

DIMENSIONES-ITEMS		CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
		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.	✓		✓		
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 formular a su doctor cuando lo necesite.	✓		✓		
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	✓		✓		
CONFORT						
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	✓		✓		
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	✓		✓		

13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	✓		✓		
14	La enfermera es alegre.	✓		✓		
15	La enfermera es amable con usted para entablar una conversación.	✓		✓		
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	✓		✓		
17	La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓		
18	La enfermera habla con usted amablemente.	✓		✓		
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	✓		✓		
SE ANTICIPA						
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	✓		✓		
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	✓		✓		
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	✓		✓		
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	✓		✓		
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	✓		✓		
25	Cuando la enfermera esta con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	✓		✓		
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	✓		✓		
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	✓		✓		
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	✓		✓		
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	✓		✓		
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA						
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	✓		✓		
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	✓		✓		
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	✓		✓		
33	La enfermera lo pide a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.	✓		✓		
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	✓		✓		
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	✓		✓		
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	✓		✓		
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	✓		✓		

38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	✓		✓		
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO						
39	El uniforme y el 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 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	✓		✓		
	TOTAL					

Aportes y sugerencias:

..... A través de estos instrumentos, se miden la percepción del paciente
 en el nivel de Satisfacción y la Calidad del Cuidado con preguntas
 puntuales breves y no dudosas, guardando relación entre sí.

Piura, 08 de Noviembre del 2018.



Firma y sello del Juez Experto

DNI N°: ..46687786.....

Telf:982.793.830.....

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Piura, 05 de Noviembre del 2018.

Dr (a), Mg, Lic.

Raúl Heróles Sandoval Aro

Presente.

De mi mayor consideración.

Expreso mis cordiales saludos y paso a exponer, que la suscrita está procesando un trabajo de investigación, ello como parte del estudio es necesario la aplicación a Jueces Expertos, para merecer la opinión respecto a los instrumentos de recolección de datos, del estudio titulada "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA- 2018"

Por tal razón acudo a usted para solicitarle se digne en opinar sobre los instrumentos, sobre su estructura y gramática, para la validación de los mismos y luego llevar a la tabla binomial para continuar con la aplicación de la prueba piloto y de esta forma tener la información para ver la confiabilidad de los instrumentos.

Concedor de su alto espíritu de colaboración y participación en el desarrollo de estudios de investigación, agradezco su gentileza.

Sin más que, exponer me suscribo de usted.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Matriz de Consistencia	1
Instrumento de recolección	1
Instrumento para Juez Experto	1

Recibido
05.11.18

Raúl Heróles Sandoval Aro

Dr. Raúl Heróles Sandoval Aro
Especialista en Medicina Legal y
Jefe del Departamento de Medicina Legal
Calle: 1489 Pisco 2009

ELDA JENNY GARCIA VELIZ
DNI 02850715

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERIA**

HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del(a) Juez(a) experto(a): Sandoval Ara, Raúl Muñoz
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador de Investigación en URAO - Puno
- 1.3. Título del instrumento a evaluar: Bus de Observación / cuestionario Care-0

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o con un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO y GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir, mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad. Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de ser necesario.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA A

ITEMS DE LA DIMENSION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES					
DIMENSION INTERPERSONAL					
1.Saluda a los pacientes de manera general	✓		✓		
2.Se dirige al paciente llamándolo por su nombre	✓		✓		
3.Formula preguntas para conocer el estado de salud	✓		✓		
4-Dedica tiempo para escucharlo al paciente	✓		✓		
5-Responde a las interrogantes del paciente	✓		✓		
6-Usa un lenguaje claro y preciso	✓		✓		
7-Mira al paciente cuando le habla	✓		✓		
8-Trata con amabilidad al paciente	✓		✓		
9-Respeto las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes	✓		✓		
10Explica los procedimientos que realiza al paciente	✓		✓		
11.Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente	✓		✓		
DIMENSION TECNICA					
1.La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	✓		✓		
2.La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	✓		✓		

3. Usted acude a capacitaciones en forma constante	/		/		
4. Usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta.	/		/		
5. La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente.	/		/		
6. Practica principios de bioseguridad	/		/		
7. Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería	/		/		

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE- Q

SATIAFACCION DE LOS PACIENTES

DIMENSIONES-ITEMS		CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
		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.	/		/		
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 formular a su doctor cuando lo necesite.	/		/		
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	/		/		
CONFORT						
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	/		/		
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	/		/		

38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	/		/		
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO						
39	El uniforme y el 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 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	/		/		
TOTAL						

Aportes y sugerencias:

Estos Instrumentos Cumplen Correlación entre los Items con las Dimensiones que se desea Medir, la Calidad del Cuidado y el Nivel de Satisfacción contando con una Estructura lógica.

Piura, 7 de Noviembre del 2018.

Firma y sello del Juez

DNI N°

Telf.

4758

964483553



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Piura, ...5...de...Noviembre...del...2018

Dr (a), Mg, Lic.

Sandra Patricia Chunga Navarro.

Presente.

De mi mayor consideración.

Expreso mis cordiales saludos y paso a exponer, que la suscrita está procesando un trabajo de investigación, ello como parte del estudio es necesario la aplicación a Jueces Expertos, para merecer la opinión respecto a los instrumentos de recolección de datos, del estudio titulada "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA- 2018"

Por tal razón acudo a usted para solicitarle se digne en opinar sobre los instrumentos, sobre su estructura y gramática, para la validación de los mismos y luego llevar a la tabla binomial para continuar con la aplicación de la prueba piloto y de esta forma tener la información para ver la confiabilidad de los instrumentos.

Concedor de su alto espíritu de colaboración y participación en el desarrollo de estudios de investigación, agradezco su gentileza.

Sin más que, exponer me suscribo de usted.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Matriz de Consistencia 1
Instrumento de recolección 1
Instrumento para Juez Experto 1

ELDA JENNY GARCIA VELIZ
DNI 02850715

Recibido
5/11/18

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERIA**

HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del(a) Juez(a) experto(a):
.....*Chunga Navarro Sandra Patricia*.....
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
.....*Li.c. de enfermería - Emergencia del Hospital Jorge Roca Qui*.....
- 1.3. Título del instrumento a evaluar
.....*Instrumento de buen de observación - cuestionario de Cas-Gr.*.....

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o con un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO y GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad. Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de ser necesario.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA A

ITEMS DE LA DIMENSION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES					
DIMENSION INTERPERSONAL					
1.Saluda a los pacientes de manera general	✓		✓		
2.Se dirige al paciente llamándolo por su nombre	✓		✓		
3.Formula preguntas para conocer el estado de salud	✓		✓		
4.Dedica tiempo para escucharlo al paciente	✓		✓		
5-Responde a las interrogantes del paciente	✓		✓		
6-Usa un lenguaje claro y preciso	✓		✓		
7-Mira al paciente cuando le habla	✓		✓		
8-Trata con amabilidad al paciente	✓		✓		
9-Respeto las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes	✓		✓		
10Explica los procedimientos que realiza al paciente	✓		✓		
11.Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente	✓		✓		
DIMENSION TECNICA					
1.La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	✓		✓		
2.La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad y destreza.	✓		✓		

3. Usted acude a capacitaciones en forma constante	✓		✓		
4. Usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta.	✓		✓		
5. La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente.	✓		✓		
6. Practica principios de bioseguridad	✓		✓		
7. Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería	✓		✓		

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE- Q

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

DIMENSIONES-ITEMS		CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
		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.	✓		✓		
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 formular a su doctor cuando lo necesite.	✓		✓		
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	✓		✓		
CONFORT						
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	✓		✓		
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	✓		✓		

13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	✓		✓		
14	La enfermera es alegre.	✓		✓		
15	La enfermera es amable con usted para entablar una conversación.	✓		✓		
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	✓		✓		
17	La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓		
18	La enfermera habla con usted amablemente.	✓		✓		
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	✓		✓		
SE ANTICIPA						
20	La enfermera lo presta mayor atención en las horas de la noche.	✓		✓		
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	✓		✓		
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	✓		✓		
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	✓		✓		
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	✓		✓		
25	Cuando la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	✓		✓		
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	✓		✓		
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	✓		✓		
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	✓		✓		
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	✓		✓		
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA						
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	✓		✓		
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	✓		✓		
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	✓		✓		
33	La enfermera lo pide a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.	✓		✓		
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	✓		✓		
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	✓		✓		
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	✓		✓		
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	✓		✓		

38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	✓		✓		
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO						
39	El uniforme y el 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 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	✓		✓		
TOTAL						

Aportes y sugerencias:

Los ítems guardan relación siendo puntuados con buena comprensión cumpliendo las parámetros y aspectos para medir la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción.

Piura, 09 de Noviembre del 2018.

Sandra Patricia Chunga Huamani
LIC. ENFERMERA
CEN 077116

Firma y sello del Juez Experto

DNI N°: 43336834

Tel: 992916351

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Piura, 13 de Noviembre del 2018

Dr (a), Mg, Lic.

Lic. Flor de María Sosa Retete

Presente.

De mi mayor consideración.

Expreso mis cordiales saludos y paso a exponer, que la suscrita está procesando un trabajo de investigación, ello como parte del estudio es necesario la aplicación a Jueces Expertos, para merecer la opinión respecto a los instrumentos de recolección de datos, del estudio titulada "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PIURA- 2018"

Por tal razón acudo a usted para solicitarle se digne en opinar sobre los instrumentos, sobre su estructura y gramática, para la validación de los mismos y luego llevar a la tabla binomial para continuar con la aplicación de la prueba piloto y de esta forma tener la información para ver la confiabilidad de los instrumentos.

Concedor de su alto espíritu de colaboración y participación en el desarrollo de estudios de investigación, agradezco su gentileza.

Sin más que, exponer me suscribo de usted.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Matriz de Consistencia	1
Instrumento de recolección	1
Instrumento para Juez Experto	1

Recibido
14/11/18

Flor de María Sosa Retete
LIC. ENFERMERIA
C. A. P. 717715


ELDA JENNY GARCIA VELIZ
DNI 02850715

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERIA**

HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del(a) Juzz(a) experto(a):
Dña. Patti Fla de Norcia
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
de enfermería en área de Emergencia de la Clínica Bilen (Panna)
- 1.3. Título del instrumento a evaluar
Cura de Observación - cuestionario CARE - A.

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o con un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO y GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir, mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad. Agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de ser necesario.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA A

ITEMS DE LA DIMENSION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES					
DIMENSION INTERPERSONAL					
1. Saluda a los pacientes de manera general	✓		✓		
2. Se dirige al paciente llamándolo por su nombre	✓		✓		
3. Formula preguntas para conocer el estado de salud	✓		✓		
4. Dedicar tiempo para escucharlo al paciente	✓		✓		
5. Responde a las interrogantes del paciente	✓		✓		
6. Usa un lenguaje claro y preciso	✓		✓		
7. Mira al paciente cuando le habla	✓		✓		
8. Trata con amabilidad al paciente	✓		✓		
9. Respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes	✓		✓		
10. Explica los procedimientos que realiza al paciente	✓		✓		
11. Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente	✓		✓		
DIMENSION TECNICA					
1. La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	✓		✓		
2. La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad y destreza.	✓		✓		

3. Usted acude a capacitaciones en forma constante	✓		✓		
4. Usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta.	✓		✓		
5. La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente.	✓		✓		
6. Practica principios de bioseguridad	✓		✓		
7. Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería	✓		✓		

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE- Q

SATIAFACCION DE LOS PACIENTES

DIMENSIONES-ITEMS		CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
		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.	✓		✓		
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 formular a su doctor cuando lo necesite.	✓		✓		
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	✓		✓		
CONFORT						
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	✓		✓		
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	✓		✓		

13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	✓		✓		
14	La enfermera es alegre.	✓		✓		
15	La enfermera es amable con usted para entablar una conversación.	✓		✓		
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	✓		✓		
17	La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓		
18	La enfermera habla con usted amablemente.	✓		✓		
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	✓		✓		
SE ANTICIPA						
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	✓		✓		
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	✓		✓		
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	✓		✓		
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	✓		✓		
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	✓		✓		
25	Cuando la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	✓		✓		
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	✓		✓		
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	✓		✓		
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	✓		✓		
29	La enfermera consulta con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	✓		✓		
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA						
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	✓		✓		
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	✓		✓		
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	✓		✓		
33	La enfermera lo pide a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.	✓		✓		
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	✓		✓		
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre 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.	✓		✓		

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

Este instrumento determina la calidad del cuidado del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Universitario a través del cuestionario el cual marcaron según las acciones de cada enfermera marcando una X a la fila según sea el caso.

Instrucciones:

Marque usted con X la respuesta que considere el más correcto

I. ASPECTOS GENERALES

1. Edad
1)
2. Sexo
1)
3. Estado civil
1)
4. Grado de instrucción
1)
5. Ocupación
1)

II. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

ITEMS DE LA DIMENSION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	1 NUNCA	2 A VECES	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE
DIMENSION INTERPERSONAL				
1. Saluda a los pacientes de manera general				
2. Se dirige al paciente llamándolo por su nombre				
3. Formula preguntas para conocer el estado de salud				
4. Dedicar tiempo para escucharlo al paciente				
5. Responde a las interrogantes del paciente				
6. Usa un lenguaje claro y preciso				
7. Mira al paciente cuando le habla				
8. Trata con amabilidad al paciente				
9. Respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes				
10. Explica los procedimientos que realiza al paciente				
11. Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente				

DIMENSION TECNICA				
1. La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.				
2. La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.				
3. La enfermera acude a capacitaciones en forma constante				
4. La enfermera le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta.				
5. La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente.				
6. La enfermera practica principios de bioseguridad				
7. Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería				

III.SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE- Q

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la contestara marcando una X frente a la fila según sea el caso.

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICOS

SEXO:

EDAD:

DIMENSIONES-ITEMS		1 NUNCA	2 A VECES	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE
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.				
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 formular a su doctor cuando lo necesite.				

10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORT					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera es amable con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizando algún				

	procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				

MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y el 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 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				
	TOTAL				

GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES SEGÚN LA TABLA BINOMIAL

ITEMS	JUEZ 1		JUEZ 2		JUEZ 3		JUEZ 4		P VALOR
	CONSTRUC	GRAMATI	CONSTRUC	GRAMATI	CONSTRUC	GRAMATI	CONSTRUC	GRAMATICA	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
8	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
12	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
13	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
15	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
16	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
17	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
18	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
19	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
20	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
21	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
22	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
23	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
24	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032
25	1	1	1	1	1	1	1	1	0.032

SE CONSIDERA 0= NO Y 1= SI

SI P VALOR ES MENOR DE 0.5, EL GRADO DE CONCORDANCIA ES SIGNIFICATIVA POR LO TANTO DEACUERDO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR CADA JUEZ SON MENORES DE 0.5, POR CONSIGUIENTE EL GRADO DE CONCORDANCIA ES SIGNIFICATIVA

Activar Windows
Ir a Configuración

GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES SEGÚN LA TABLA BINOMIAL

ITEMS	JUEZ 1		JUEZ 2		JUEZ 3		JUEZ 4		JUEZ 5		JUEZ 6		P VALOR
	CONSTRUCT	GRAMATIC	CONSTRUCT	GRAMATICA									
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001

SE CONSIDERA SI=NO Y SI=SI

SI P VALOR ES MENOR DE 0,5, EL GRADO DE CONCORDANCIA ES SIGNIFICATIVA POR LO TANTO DEACUERDO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR CADA JUEZ SON MENORES DE 0,5, POR CONSIGUIENTE EL GRADO DE CONCORDANCIA ES SIGNIFICATIVA

PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO CARE-Q

ITEMS	ENCUESTADOS	EDAD	SEXO	ITEMS DEL QUESTIONARIO CARE-Q																																																			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46						
1	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
6	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
8	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
9	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
10	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2			
11	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
12	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
13	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
14	4	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
15	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
16	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
17	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
18	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
20	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	4	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
27	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

8-15-1 F-1 NUNCA:1
 16-35-1 M-2 AVECES:2
 36-55-1 CASI SIEMPRE:3
 >56-4 SIEMPRE:4

ALFA DE CRONBACH DE LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO CARE-Q

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
.992	46

INTERPRETACIÓN: El resultado obtenido es de 0,992 por lo tanto el cuestionario si puede aplicarse ya que presenta una alta significancia.

ALFA DE CRONBACH DE LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO CUESTINARIO DE CALIDAD

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
.928	25

INTERPRETACIÓN: El resultado obtenido es de 0,928 por lo tanto el cuestionario si puede aplicarse ya que presenta una alta significancia.

ALFA DE CRONBACH DE LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO CARE-Q

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
.992	46

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos	3,07	,692	123
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	3,07	,686	123
La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud	3,07	,733	123
La enfermera responde rápidamente a su llamado	3,06	,693	123

La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	3,05	,723	123
La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	3,07	,692	123
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	3,07	,667	123
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	3,11	,625	123
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formular a su doctor cuando lo necesite	3,09	,614	123
La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	3,09	,601	123
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	3,09	,690	123
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento	3,07	,698	123
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	3,07	,655	123
La enfermera es alegre	3,05	,688	123
La enfermera es amable con usted para entablar una conversación	3,08	,708	123
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	3,10	,694	123
La enfermera lo escucha con atención	3,08	,673	123
La enfermera habla con usted amablemente	3,07	,703	123
La enfermera involucra a su familia en su cuidado	3,08	,708	123
La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche	3,15	,709	123
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	3,17	,649	123
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	3,15	,666	123
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud	3,09	,665	123
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	3,11	,655	123
Cuando la enfermera esta con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	3,05	,688	123
La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	3,10	,670	123
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	3,10	,645	123
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	3,09	,665	123
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	3,07	,667	123
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	3,18	,653	123
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado	3,18	,641	123
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud	3,18	,736	123

La enfermera lo pide a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor	3,10	,729	123
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados	3,11	,727	123
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	3,11	,745	123
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	3,14	,739	123
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	3,16	,740	123
La enfermera se identifica y se presenta ante usted	3,17	,754	123
El uniforme y el carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	3,09	,665	123
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	3,08	,635	123
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	3,11	,612	123
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	3,11	,643	123
La enfermera es calmada	3,11	,638	123
La enfermera proporciona buen cuidado físico	3,11	,655	123
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	3,11	,655	123
La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	3,11	,655	123

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos	139,60	695,356	,851	,992
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	139,61	695,748	,847	,992
La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud	139,61	693,043	,863	,992
La enfermera responde rápidamente a su llamado	139,62	695,550	,844	,992
La enfermera le pide que llame si usted se siente mal	139,63	693,941	,851	,992
La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	139,60	696,176	,828	,992
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	139,60	697,324	,826	,992
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	139,57	699,428	,819	,992

La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formular a su doctor cuando lo necesite	139,59	699,818	,821	,992
La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	139,59	700,392	,822	,992
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	139,59	694,015	,891	,992
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento	139,61	693,961	,881	,992
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	139,60	695,455	,897	,992
La enfermera es alegre	139,63	695,252	,859	,992
La enfermera es amable con usted para entablar una conversación	139,59	694,899	,843	,992
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	139,58	696,164	,825	,992
La enfermera lo escucha con atención	139,59	697,014	,828	,992
La enfermera habla con usted amablemente	139,60	694,996	,846	,992
La enfermera involucra a su familia en su cuidado	139,59	694,210	,862	,992
La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche	139,53	693,333	,885	,992
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	139,50	696,809	,865	,992
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	139,52	696,317	,857	,992
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud	139,59	695,900	,870	,992
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	139,56	695,642	,891	,992
Cuando la enfermera esta con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	139,63	694,597	,877	,992
La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	139,58	694,984	,890	,992
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	139,58	696,017	,894	,992
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	139,59	694,540	,909	,992

La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	139,60	694,848	,898	,992
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	139,50	695,662	,893	,992
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado	139,50	696,498	,886	,992
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud	139,50	693,875	,837	,992
La enfermera lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor	139,58	694,984	,816	,992
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados	139,56	694,904	,821	,992
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	139,57	693,969	,825	,992
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	139,54	693,661	,839	,992
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	139,51	693,563	,841	,992
La enfermera se identifica y se presenta ante usted	139,50	693,236	,833	,992
El uniforme y el carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	139,59	696,573	,850	,992
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	139,59	698,276	,840	,992
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	139,57	698,805	,857	,992
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	139,56	696,953	,870	,992
La enfermera es calmada	139,57	697,329	,865	,992
La enfermera proporciona buen cuidado físico	139,56	697,068	,849	,992
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	139,56	696,396	,869	,992
La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	139,56	696,396	,869	,992

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
83,54	60,890	7,803	25

ALFA DE CRONBACH DE LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO CUIDADO DE ENFERMERIA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,928	25

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Saluda a los pacientes de manera general	3,37	,484	123
Se dirige al paciente llamandolo por su nombre	3,28	,501	123
Formula preguntas para conocer el estado de salud	3,36	,481	123
Dedica tiempo para escucharlo al paciente	3,37	,669	123
Responde a las interrogantes del paciente	3,38	,488	123
Usa un lenguaje claro y preciso	3,33	,473	123
Mira al paciente cuando le habla	3,39	,490	123
Trata con amabilidad al paciente	3,38	,488	123
Respeto las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes	3,33	,473	123
Explica los procedimientos que realiza al paciente	3,28	,520	123
Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente	3,41	,613	123
La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos recuperativos y promoción de la salud	3,37	,486	123
La enfermera interactúa demostrando conocimientos habilidad destreza	3,37	,484	123
Usted acude a capacitaciones en forma constante	3,39	,490	123
Usted le brinda orientación acerca de su alimentación reposo medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta	3,47	,501	123
La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente	3,29	,624	123
Practica principios de bioseguridad	3,37	,484	123
Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería	2,91	,678	123
La enfermera sabe la misión visión de su servicio	3,43	,497	123
En el servicio cuentan con MOF accesible al personal de enfermera	3,31	,464	123
Existe un plan de mejoramiento en sentido de ubicación derechos normas	3,32	,467	123
Existe un plan de capacitación continua	3,33	,473	123
Cuentan con guías de procedimientos y protocolos	3,37	,484	123
Existe un sistema de estímulos para el personal	3,36	,481	123

Los trabajadores se encuentran satisfechos del trabajo que tiene	3,37	,484	123
--	------	------	-----

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
Saluda a los pacientes de manera general	80,17	53,995	,937	,920
Se dirige al paciente llamándolo por su nombre	80,26	60,276	,047	,933
Formula preguntas para conocer el estado de salud	80,18	58,804	,251	,930
Dedica tiempo para escucharlo al paciente	80,17	62,913	-,233	,941
Responde a las interrogantes del paciente	80,15	58,394	,303	,929
Usa un lenguaje claro y preciso	80,20	54,212	,926	,920
Mira al paciente cuando le habla	80,15	54,552	,843	,921
Trata con amabilidad al paciente	80,15	54,656	,831	,922
Respeto las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes	80,20	58,721	,268	,930
Explica los procedimientos que realiza al paciente	80,25	58,780	,230	,931
Utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente	80,12	62,829	-,238	,940
La enfermera realiza educación sobre aspectos preventivos recuperativos y promoción de la salud	80,16	54,088	,919	,920
La enfermera interactúa demostrando conocimientos habilidad destreza	80,17	53,995	,937	,920
Usted acude a capacitaciones en forma constante	80,15	54,257	,886	,921
Usted le brinda orientación acerca de su alimentación reposo medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta	80,07	54,750	,794	,922
La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada procedimiento de atención que le realiza al paciente	80,24	58,071	,256	,931
Practica principios de bioseguridad	80,17	53,995	,937	,920
Existen investigaciones realizadas en el servicio de enfermería	80,63	59,793	,061	,936

La enfermera sabe la misión visión de su servicio	80,11	54,603	,822	,922
En el servicio cuentan con MOF accesible al personal de enfermera	80,23	54,685	,873	,921
Existe un plan de mejoramiento en sentido de ubicación derechos normas	80,22	54,419	,907	,921
Existe un plan de capacitación continua	80,20	54,212	,926	,920
Cuentan con guías de procedimientos y protocolos	80,17	53,995	,937	,920
Existe un sistema de estímulos para el personal	80,18	54,099	,926	,920
Los trabajadores se encuentran satisfechos del trabajo que tiene	80,17	53,995	,937	,920

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
83,54	60,890	7,803	25