

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA



Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

Tesis

Para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en Emergencias y Desastres.

Autora: Lic. Enf. Díaz Rivera, Mónica Del Rocío.

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA



Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Dr. Lizarzaburu Román Marcos (presidente)

Dr. Fernández Neira Luis Fernando (miembro)

Dr. Zamora Gutiérrez Carlos (miembro)

Tumbes, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA



Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Lic. Enf. Diaz Rivera, Mónica del Rocío. (Autora)

Dra. Enf. Guevara Hervías, Bedie Olinda (Asesora)

Tumbes, Perú

2022



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los 22 días del mes agosto del dos mil veintidós, siendo las 20:00 horas, y en la modalidad virtual, a través de la plataforma: Zoom cuyo: <https://us02web.zoom.us/j/85238552480?pwd=RTQweENpWHA0MVNxd2FYNno1WUJM4Zz09>, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por **RESOLUCIÓN N°131-2019/UNTUMBES-FCS-D** el **Dr. MARCO GERONIMO ROMÁN LIZARZABURU (Presidente)**, **Dr. LUIS FERNANDO FERNANDEZ NEIRA (Secretario)** y el **Dr. CARLOS ZAMORA GUTIERREZ, (Vocal)**, reconociendo en la misma resolución, además, a la **Dra. BEDIE OLINDA GUEVARA HERBIAS** como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "JAMO" TUMBES 2022**" para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en "**Emergencias y Desastres**", presentado por tal:

Lic. DIAZ RIVERA, MONICA DEL ROCIO. concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la:

Estudiante/Lic. DIAZ RIVERA, MONICA DEL ROCIO. con calificativo: **BUENO.**

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el Jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las: 20, horas y 45, minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 22 de agosto del 2022


Dr. Marco Gerónimo Román Lizarzaburu
DNI N° 21424182
Presidente


Dr. Luis Fernando Fernández Neira
DNI N° 00225842
Secretario


Dr. Carlos Zamora Gutiérrez
DNI N° 00327938
Vocal

cc.
Jurado (03), Asesor, Co-asesor, Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a Dios, quien bendijo mis pasos y me brindo salud, para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer permitieron que logre culminar mi segunda especialidad.

A Yolanda mi querida madre quien con su amor y su apoyo incondicional permitió que cumpliera uno de mis sueños.

A mis hijos Amir y Jeremy son mi mayor inspiración y siempre me acompañan en todos mis sueños y metas.

Mónica del Rocío

AGRADECIMIENTO

A todos los profesores de la Especialidad de la Universidad Nacional de Tumbes, por fortalecer mis capacidades en este nuevo reto.

A la asesora Dr. Bedie Guevara Hervías, por su apoyo, dirección en todo el proceso el proceso de mi trabajo de investigación.

A los Profesionales de Salud del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes los cuales me brindaron todas las facilidades y el tiempo necesario para poder llevar a cabo mi investigación.

INDICE GENERAL

RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. ESTADO DEL ARTE	16
2.1 Revisión de la literatura.....	16
2.2 Antecedentes.....	21
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	26
3.1 Localidad y período de ejecución	26
3.2 Tipo de estudio.....	26
3.3 Diseño de investigación	26
3.4 Población, muestra y muestreo.....	27
3.5 Criterios de inclusión y exclusión.....	28
3.6 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7 Técnica para recolección de datos	30
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9 Consideraciones éticas	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
IX. ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS Y/O CUADROS

	Pág.
Tabla N°01: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022	32
Tabla N°02: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según dimensión comunicación en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022	33
Tabla N°03: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según conocimiento en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes 2022	34
Tabla N°04: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según conforten en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022	35
Tabla N° 05: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según humano-espiritual en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Gráfico N°01: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022	32
Gráfico N°02: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según dimensión comunicación en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022	33
Gráfico N°03: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según conocimiento en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes 2022	34
Gráfico N°04: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según conforten en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022	35
Gráfico N°05: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según humano-espiritual en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022	36

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo N°01: Consentimiento informado.....	39
Anexo N°02: Cuestionario.....	40
Anexo N°03: Validación de expertos.....	43

RESUMEN

El presente investigación fue de tipo no experimental, cuantitativo, descriptiva simple, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 “JAMO” – Tumbes 2022, la muestra se estableció a través de la fórmula de poblaciones finitas, siendo la muestra final de 142 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario que estuvo conformado por 20 preguntas las cuales se asignaron puntajes según escala de Likert, la validez se cumplió a través de juicio de cinco expertos conocedores del tema. Los resultados encontrados: en cuanto la satisfacción del usuario del cuidado que le ofrece el profesional de enfermería en el servicio de emergencia el 80% respondió tener una satisfacción alta, en cuanto la dimensión de la variable: comunicación el 66% presenta un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería muestra trato amable y se comunica amablemente, frente a un 94% de usuarios que refiere estar satisfechos con el conocimiento de los enfermeros, quienes satisfacen sus necesidades y presentan seguridad en la administración de medicamentos, respecto al conforten el 65% de usuarios refieren un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería procura que se sientan cómodos, respetando su privacidad, brindando un ambiente agradable y seguro, en la dimensión humano – espiritual el 96% informo tener un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería brinda un trato igualitario, humano, interesado por de su salud. Concluyendo: La mayoría de usuarios entrevistados alcanzaron un nivel de satisfacción alto representado por un 80% respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

Palabras clave: Cuidado, enfermería, emergencia.

ABSTRACT

The present research work that is described below was of a non-experimental, quantitative, simple descriptive type, whose objective was to determine the level of user satisfaction on nursing care in the emergency service of the Regional Hospital II-2 "JAMO" – Tumbes 2022, the sample was established through the formula of finite populations, with the final sample of 142 users, the instrument used was the questionnaire that consisted of 20 questions which were assigned scores according to Likert scale, for validity It was carried out by five expert judges on the subject. The results found: regarding the satisfaction of the user of the care offered by the nursing professional in the emergency service, 80% responded to have a high satisfaction, regarding the dimension of the variable: communication, 66% presented a level of high satisfaction, the nursing professional shows friendly treatment and communicates kindly, compared to 94% of users who report being satisfied with the knowledge of nurses, who meet their needs and present security in the administration of medications, regarding comfort 65% of users report a high level of satisfaction, the nursing professional tries to make them feel comfortable, respecting their privacy, providing a pleasant and safe environment, in the human - spiritual dimension, 96% reported having a high level of satisfaction, the nursing professional provides equal treatment, humane, interested in their health. Concluding: The majority of users interviewed reached a high level of satisfaction represented by 80% regarding nursing care in the emergency service.

Keywords: Care, nursing, emergency.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe una creciente visualización y preocupación cada vez mayor a concebir al ciudadano o ciudadana como centro de atención de todos los servicios, y con ello se han desplegado una serie de esfuerzos y estrategias acorde con cada uno de la naturaleza de las entidades responsables. Donde se ha visto en particular un marcado interés por la satisfacción del usuario o usuaria, resaltando con mayor notoriedad y preocupación los servicios de salud, teniendo en cuenta los múltiples factores que influyen en la calidad de servicio, además de las propias construcciones sociales inherentes a cada paciente sobre las cuales tiene que bregar el personal de salud, lo cual muchas veces no es abordado para la organización, planificación y programación de los servicios en toda la estructura del sistema sanitario.

En el mundo, según un informe desarrollado por la organización mundial de la salud (OMS), la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) además del banco mundial, reportan que la calidad de atención deficiente en salud, impide el desarrollo de este sector en todos los países sea cual fuera su nivel de economía. Dicha realidad se ve más acentuada y alcanza niveles alarmantes en aquellos países con economía baja y media, observándose que cerca de un 10 % de usuarios que han sido hospitalizados podrían adquirir una infección intrahospitalaria durante su estancia en dicho nosocomio, comparándolos con aquellos países cuyos ingresos económicos son altos donde la prevalencia del riesgo es de 7% (1).

En el departamento de Tumbes la situación no es distinta, tal es así que durante el año 2016 el Hospital de Es salud Carlos Alberto Cortez Jiménez, en toda la región contaba con 51,474 personas afiliadas a esta IAFA; cerca del 50% de los asegurados en este régimen manifestaron que la atención brindada no es de manera integral, cuyos estándares de calidad son aún deficientes.

Similar panorama se registra en las instalaciones del Hospital Regional II 2- JAMO Tumbes, esto debido a que es el único hospital perteneciente al ministerio de salud del departamento, al cual refieren todos los establecimientos de salud, dado que las cabeceras de micro red carecen del equipo básico completo de profesionales de la salud (especialidades).

Dicho congestionamiento se acentúa más en el servicio de emergencia en el área médica debido a que es allí donde llegan primero los pacientes ya sea en situación de referido o emergencia directa, donde el principal apoyo son los enfermeros(a). Este profesional de la salud debe reunir todas las competencias para poder ser el apoyo fundamental del médico y poder descongestionar dicha área, el profesional en enfermería debe poseer cualidades aptitudinales, cognitivas y espirituales eficientes, para que traslade al paciente la seguridad y confianza respecto al manejo de su salud, evitando en todo momento actitudes de estrés, razón por la cual dada la labor fundamental del profesional en mención, he decidido abordar dicha problemática utilizando.

La presente investigación lleva la vocación de poder documentar y evidenciar los umbrales en los cuales transita los niveles de satisfacción de los usuarios, lo que se vislumbra y se convierta en evidencias importantes del impacto que ha tenido las distintas acciones, estrategias y otras tendencias a optimizar los servicios de salud, que muchas veces a través de los diferentes medios de comunicación y otros se ha convertido materia de análisis a partir de elementos pocos objetivos, sumando negativamente en desmedro de la imagen de un servicio que resulta tan importante para la región de Tumbes, por lo que surgió la necesidad de investigar ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022?, la cual permitió establecer como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado del enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022, y como específicos describir y conocer el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en sus dimensiones: comunicación, conocimientos, conforten, humano espiritual en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

Del presente estudio se identifica una gran utilidad teórica, porque al finalizar el estudio se dispuso de evidencia actualizada y documentada que dio a conocer como las distintas intervenciones y políticas regionales enfocadas a mejorar la satisfacción del usuario en un servicio tan vital aportaron los resultados esperados o no, que en suma enriquecieron con nuevos elementos objetivos que identificaran oportunidades de mejora; y consecuentemente sumara una utilidad práctica, que reorientara o conllevara a nuevo rediseño en todos los procesos y subprocesos inherentes al enfoque holístico en la atención de emergencia, que se verá reflejada posteriormente en un mayor nivel de satisfacción y mejora significativa de las intervenciones sanitarias para un importante grupo poblacional de la región Tumbes.

La investigación reviste una importante relevancia social, por que aborda una tema de notable interés colectivo como es la salud de la población en un momento tan crucial para la experiencia personal del individuo con el servicio de salud en el servicio de emergencia, espacio que puede trascender de manera importante para el presente y futuro del paciente y su familia, teniendo en cuenta que la salud es uno de los principales factores para el desarrollo de un territorio, por ello todo esfuerzo orientado a cautelarla, optimizarle revierte una gran notoriedad y considerado aporte a un todo un conjunto de personas que involucra todos los grupos etarios.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1 Revisión de la literatura

Abarca el estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral, donde diferentes regiones del cerebro compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud, es así que al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía, contribuyendo a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento. (2)

Como tal, comprende una predisposición positiva a ciertos objetos o ideas, relacionada positivamente con el rendimiento del profesional de salud, cuando su desempeño es conocido técnicamente como eficiencia o productividad, brindada con calidad (3). Se ha vinculado en innumerables oportunidades la satisfacción del usuario, a la adecuada organización de las prestaciones de una red de servicios en la cual la persona es el centro, siendo su eje primordial dentro de todo un sistema de salud (4).

El grado de satisfacción del usuario respondería a la capacidad de poder atender la diferencia entre la expectativa y su percepción, la cual esta influenciada por factores individuales, familiares, sociales y relacionados con el servicio de salud, por tanto, la mala calidad de la atención se asocia con insatisfacción del paciente, que se refleja en quejas, reclamos y denuncias en los medios de comunicación, impacto en la sociedad, desprestigio de las instituciones y, en algunos casos, en procesos judiciales, de esta forma, la opinión de los usuarios de los servicios de salud es importante en cuanto a futuros replanteamientos de la planificación de servicio y en lo referente a la participación de la comunidad en la orientación y ordenación de dichos servicios (5).

La satisfacción del usuario apunta a la excelencia a través de la atención que provee todos los lugares donde se brinda salud que puedan satisfacer las necesidades y deseos, atrayendo y reteniendo a todos los usuarios, ya sean visitantes, pacientes o acompañantes, las instituciones de salud deben establecer un vínculo satisfactorio con todos sus beneficiarios, de modo que la calidad de la atención y su satisfacción se conviertan en su principal herramienta de comercialización hospitalaria (6).

Se ha señalado que cuatro dimensiones, que permiten su valoración por parte de los usuarios; fiabilidad, que integra la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, brindando atención inmediata y según la gravedad, operacionalizada como una atención por el profesional médico en el servicio de emergencia, manteniendo una comunicación adecuada y buen acceso en la entrega de los medicamentos (7).

En la gradualidad de trascendencia existe la dimensión de la capacidad de respuesta; que se hace referencia a la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio pronto y acertado ante una demanda con una comunicación de calidad y en una época aceptable, tomando en cuenta la atención inmediata en los servicios de caja, admisión, laboratorio, test radiológicos y farmacia de emergencia (7). Otro elemento fundamental es la estabilidad, que evalúa la confianza que produce la reacción del personal que ofrece la prestación de salud mostrando entendimiento, privacidad, cortesía, capacidad para comunicarse e inspirar confianza, llevando a cabo una atención médica cuidadosa y más que nada reduciendo el problema de salud (7).

Así mismo comprende otra dimensión, concerniente a la empatía; descrita como la capacidad que tiene una persona para colocarse en el lugar de otra entendiendo sus necesidades y tratar de satisfacerlas con el mejor trato posible y cortes del quien entiende y se interesa por dar solución a los problemas que presenta este servicio de emergencia, así mismo se debe de informar al paciente y a los familiares de la patología de la cual está atravesando y y todos los cuidados que se realiza a su paciente en cuanto

exámenes y el tratamiento que se le administra (7) Y finalmente una última dimensión definida como los aspectos tangibles, que es todo lo concerniente a lo tangible es decir lo físico que percibe de la institución. Todos estos aspectos físicos se relacionan con los atributos con los que cuenta el hospital o las instituciones prestadoras de salud en este caso emergencia en cuanto a los equipos, recurso humano, los medios de comunicación, higiene y confort, implicando también las señaléticas de las zonas de emergencia. Así como contar con equipos y materiales suficientes (7).

De todo lo anteriormente citado, se desprende la necesidad de incluir en todas las actividades, actuar reflexivamente sobre su trato al cuidar de un paciente, en una relación horizontal de confianza para preguntar por su estado, hablar y escuchar, detectando potenciales complicaciones, así como el estado de sus dificultades mentales; apoyando con esfuerzos positivos que transmita confianza de seguir adelante, evitando la incertidumbre (8).

Debe señalarse que la comunicación dentro del abordaje de la calidad representa un aspecto relevante que requieren una mirada muy particular, teniendo en cuenta que además implica una mayor facilidad para observarlos dentro de la organización, en especial en momentos bidireccionales. Es una utopía concebir que esta dimensión representa cierta facilidad para su implementación, muy por el contrario, implica un grado mayor de complejidad, siendo imprescindible para el éxito en la consecución de los objetivos institucionales, porque es un catalizador del cambio, de las actitudes y conductas. Esta implica la comunicación pasiva y activa, para la primera se hace necesario poder trasladar de manera efectiva información en un solo sentido, es decir direccional. Desde el nivel alto hacia abajo; y la segunda y probablemente la más importante por la vocación implícita de gestionar un cambio o transformación que redunden sustancialmente en una diferencia en una antes y un después (9).

En este sentido también en relación al conocimiento; se debe precisar que con el transcurrir de los años progresivamente merma la ponderación e importancia de lo que se consideraba importante, como son los intangible,

como equipos, muebles y otros, en relación a un intangible como resulta el conocimiento, basado que este representa una de los factores que impulsan el crecimiento de cualquier organización, teniendo en cuenta que esta forma organizada de datos e información son la forma más práctica y eficiente de responder para la solución de situaciones que representa un problema o para la toma de decisiones razonada en cada uno de los momentos que desarrolla una organización, convirtiéndose por ende en el capital más importante que siempre está a disposición frente a situaciones que lo demanden. Estos como tal pueden estar presentes en las actividades rutinarias, las capacidades propias de los colaboradores o residir en la capacidad de interacción de los colaboradores con los usuarios. Convirtiéndose en un baluarte trascendental en un escenario complejo, cambiante, incierto, con riesgo; capaz de movilizar la innovación (9).

A la vez debe tenerse en cuenta que el confort, como dimensión es tan importante que ha sido revalorada de manera creciente y favorable, a favor de garantizar a los usuarios y usuarias durante su permanencia, estancia o asistencia a un espacio físico que represente algo distinto a su hogar, condiciones que puedan garantizar a través de objetos u otros del entorno físico que lo rodea la máxima comodidad a favor de propiciar su agradable estancia que sume positivamente a su bienestar físico, emocional y mental, y que finalmente esta se refleja en la aceptación y agrado del usuario, en un escenario que en la mayoría de veces le podría resultar extraño e incierto (9).

Actualmente la dimensión Humana – espiritual, podría representar una de las principales dimensiones que abarca la calidad como tal, por su gran y enorme vinculación con cada una de las necesidades humanas que plantea este gran desafío como lo es la atención en salud, implica individualizar la atención según las características de los usuarios y usuarias enfocada en las construcciones sociales y arraigo de la cosmovisión que trae consigo, sumada a sus propias expectativas, familia y demás entorno que representa un agente socializador para él o ella. Para poderla abordar en su real magnitud implica como requisito poseer toda una serie de atributos previos, que implica

definitivamente una gestión adecuada de los aspectos intangibles de los usuarios, como son por supuesto sus emociones y otros que anteriormente se citaron. La atención oportuna de esta es gravitante para la satisfacción del usuario, por el impacto en la percepción positiva que genera (9).

Por su propia experiencia de hospitalización o en emergencia con patología de alto riesgo, exige del profesional de enfermería una preparación constante en el conocimiento de los signos y síntomas concomitantes, así como el uso de la farmacología específica, empleando adecuadamente tecnología, estar adiestrada en RCP, procedimientos invasivos (sondas vesicales y nasogástrica). Interpretar el monitoreo electrocardiográfico, etc. A lo que se añaden las actividades de gestión con la coordinación, comunicación e información oportuna (8).

Un aspecto a considerar para la comprensión de la satisfacción implica la relación directa con las necesidades y deseos que debe acceder el paciente a través de los servicios de salud, con un costo adecuado y accesible, proveedores calificados, el marketing, el personal, el ambiente donde se brinda el servicio y realizan los procesos, por lo que los niveles de satisfacción del usuario son cambiantes, algunas veces con evolución positiva otras negativas (9).

La satisfacción del usuario durante la atención intra hospitalaria muchas veces es valorado en asociación a los cuidados del profesional de enfermería para con su paciente, es así que la palabra cuidado es definida como la asistencia y ayuda que se brinda a una persona que lo necesita, mientras que la enfermería, se trasluce al cuidado integral vigilando el estado de un paciente, en tanto que todas las actividades deben estar guiadas a realizar acciones que implica las tareas rutinarias y el espacio físico donde lleva a cabo esa actividad (10). Debe recordarse para lograr la satisfacción el enfermero debe cuidar y abarcar distintos cuidados que dedican a los pacientes, su actuar tiene que ver con la gravedad del paciente, en términos generales se dice que monitorea la salud del paciente (11).

Se ha señalado que para el caso particular de la atención en el servicio de emergencia, los pacientes se requieren de tres elementos esenciales: El primero que se le considere como el actor principal del acontecimiento, el segundo es el acompañante, quien como familiar o amigo vive un estatus de ansiedad, el que es independientemente de nivel de complejidad o del motivo por el que acude a emergencias, el tercer elemento es quien lo atiende, por lo que debe haber una interacción continua entre los tres elementos (12). Estas perspectivas llevan implícito un enfoque personal, con un acrecentando sentimiento de aflicción y desvalimiento (13).

Para mantener este enfoque, debe en todo momento considerarse que el paciente es una persona que acude en busca de atención, cuando presenta una necesidad de atención ante una carencia, que debe ser resuelta (14). Para lo cual implícitamente en todo momento se debe cautelar la máxima satisfacción del paciente con el proceso y los menores riesgos posibles (15). Todo ello bajo una mirada que implique un análisis de todos los factores asociados a dicho acto (16).

Muchos coinciden en señalar que el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado la percepción final del servicio recibido (17). Esta percepción estaría reposando por una serie de factores a considerar a fin de garantizar el éxito y la calidad de las intervenciones (18) Donde medir el nivel de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, permite optimizar los resultados en el cuidado de la salud de las personas (19).

2.2 Antecedentes

La problemática para abordar ha sido de gran interés para muchos investigadores es preciso mencionar que la atención brindada a un usuario debe satisfacer las necesidades, por lo tanto, se procedió a la búsqueda de investigaciones de mayor relación y actualidad, a nivel internacional se citó a Vizcaíno et al (20) en el año 2017 desarrollaron una investigación a fin de determinar la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un

hospital público de Jalisco en México, utilizaron un estudio descriptivo, correlacional, con una muestra de 96 pacientes, información que fue recabada a través de un cuestionario de escala Likert, que incluyeron las dimensiones tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. Se identificó que los usuarios de los turnos de la mañana señalaron una percepción de mayor premura a su atención además agilidad en la documentación administrativa para su egreso. Concluyendo que el paciente satisfecho depende de la calidad del cuidado brindado por los profesionales, por lo tanto, se debe de garantizar su satisfacción a través de la calidad de atención.

Santana et al (21) en su investigación realizada en Brasil durante los años 2013, denominada satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, se diseñó una investigación trasversal que incluyó 275 pacientes hospitalizados, se aplicó simultánea tres instrumentos. Los cuales fueron analizados a partir de los coeficientes de correlación de spearman. Los participantes en la investigación señalaron estar satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados de técnico-profesional, confianza y educacional, además concluyó la importancia que la institución privilegie en un sistema de evaluación constante orientado a garantizar y preservar la satisfacción respondiendo a las necesidades de los pacientes.

Mejía y Amaya (22) en el año 2011, en su trabajo sobre evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Nosocomio Nacional nueva Guadalupe en el Salvador, entrevistó a 80 pacientes que consultaron la emergencia del nosocomio y a sus parientes y los 28 trabajadores del área de emergencia en horarios diurnos, nocturnos y fin de semana, determinando que la unidad de emergencia del Nosocomio de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad, empero sus servicios son disponibles a la población, respecto a la calidad técnica existe un cumplimiento de los protocolos y guías de funcionamiento, en un 90%, en la magnitud de la continuidad de los servicios otorgados, se vio alterada por las colaboraciones interpersonales no apropiadas de los trabajadores en un

82% lo cual se dificulta en la atención. Los usuarios internos y externos expresaron que la infraestructura es mala en un 94% y la demora de tiempo de espera de los usuarios, es más grande para recibir la atención del doctor y el complemento de los tratamientos en un 86%, lo cual produce frecuentemente desamparo y atraso en el proceso asistencial. Concluyen que el respectivo órgano rector debería desarrollar las respectivas mejorar en dicho establecimiento.

En Ecuador, Castelo et al (23) desarrollaron una investigación con el afán de conocer en los usuarios su satisfacción con respecto a la atención medica recibida en el servicio de emergencia, planteando un estudio descriptivo transversal, que incluyo una muestra de 382 pacientes, encontró un predominio del profesional de enfermería en el primer contacto, el 44% refirió un adecuado trato con calidad y calidez; el 75% señalo haber recibido una atención satisfactoria por parte del personal de salud.

A nivel nacional se citaron antecedentes de mayor relación como el de Mutzumura et al (24) en 2017 realizo una investigación en Lima, con la finalidad de conocer la satisfacción con la atención recibida en el servicio de emergencia de un centro de salud privado nivel III-1, incluyendo un diseño descriptivo transversal, que incluyo como muestra 206 personas entre pacientes y familiares, uso una guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario de afuera de la entidad rectora de la salud. Determinándose que en la dimensión fiabilidad el 57,4% de los usuarios señalaron estar insatisfechos, 63% de insatisfacción con respecto a la dimensión capacidad respuesta, en lo que corresponde a la dimensión seguridad 56.9% señalaron insatisfacción, finalmente las dimensiones empatía y aspectos tangibles alcanzaron un 55.6% de insatisfacción, obteniéndose en promedio solo de 42.4% de satisfacción.

Quisocala et al (25) en el año 2020 en su investigo conocer el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado

humanizado de enfermería en el Hospital III Goyeneche en Arequipa, se diseñó un estudio cuantitativo, correlacional, utilizando como instrumento una encuesta -CARE -Q, con una muestra de 42 pacientes, se encontró que el 59.5% de usuarios se encontraban poco satisfechos por la atención recibida por los enfermeros y enfermeras de emergencia y el 61.8% indicaron que este grupo ocupacional brinda medianamente un cuidado humanizado. Con respecto a las dimensiones investigadas, se encontró que el 14,3% estuvo satisfecho con la dimensión accesibilidad, 16,7 % satisfecho con la dimensión explica y facilita, con respecto a la dimensión confort solo el 14,3% refirió estar satisfecho, 11,9% solo estuvo satisfecho con la dimensión anticipa, el 14,3% estuvo satisfecho con la dimensión relación de confianza y 11,9% con la relación monitoreo y seguimiento.

Mendoza (26) en el año 2020 planteó una investigación en la localidad de Chocope en La Libertad, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia, utilizando un diseño no experimental, correlacional, incluyendo un tamaño muestral de 133 pacientes, identificando que 62.4 % indico una regular satisfacción, 47.4% percibieron como buena y 17,3% percibieron como mala la atención.

Caushi (27) en el año 2015 realizó una investigación denominada, nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz en Ancash, el estudio fue nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, su muestra fue de 45 clientes del servicio emergencia. La técnica fue la entrevista y el instrumento cuestionario tipo escala de Likert modificada, aplicado previo consentimiento informado. En sus resultados encontró que el nivel de satisfacción fue alto con un 27% de usuarios; media en el 51% y baja en el 22%, llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en casi la mitad de los entrevistados fue regular.

Ganoza (28) en el año 2018, llevo a cabo la investigación denominada satisfacción de pacientes frente a calidad del cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén de Trujillo. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes internados en el servicio de emergencia. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una escala sobre la calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario y, escala sobre el grado de satisfacción según percepción del usuario. Los datos fueron procesados bajo la prueba estadística de independencia de criterios Chi cuadrado. Dentro de los hallazgos se encontró que un 48% de los usuarios percibe una calidad regular de la atención de enfermería, además un 36.6% percibe una buena calidad del cuidado del profesional de enfermería, con relación al nivel de satisfacción un 46.67% refiere estar satisfecho y el 40% se encontró medianamente satisfecho, por lo que se llegó a concluir que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente.

Pacasmayo (29) en el año 2016 llevaron a cabo la investigación nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente en Chiclayo, la muestra estuvo constituida por 132 pacientes, entre los hallazgos respecto a la fiabilidad del cuidado el 32% de los pacientes lo califico por mejorar la satisfacción, un 46% en proceso y para un 21% fue aceptable, respecto a la empatía en el 25% fue aceptable, en el 39% en proceso y un 36% por mejorar, en cuanto a la seguridad el 53% lo califico por mejorar, un 45% en proceso y solo el 2% como aceptable, con relación a la capacidad de respuesta el 91% de los usuarios lo califico por mejorar y de esta manera se llegó a concluir que el 25% de los pacientes consideran aceptable el nivel de satisfacción respecto al cuidado de enfermería, evidenciándose que el 75% de los usuarios consideran que los cuidados de enfermería deben mejorarse.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Localidad y período de ejecución

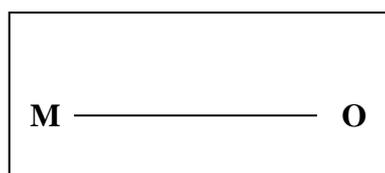
La investigación se ejecutó en las instalaciones del Servicio de Emergencia en el área de medicina del hospital Regional II-2 JAMO- Tumbes.

3.2 Tipo de estudio

La investigación que se llevó a cabo fue de tipo básica, porque permitió incrementar los conocimientos existentes, y se ha generado a partir de un marco teórico, lo que permitió convertirse en un punto de partida para nuevas y futuras investigaciones basadas en los hallazgos que resulten de la presente investigación.

3.3 Diseño de investigación

El estudio se realizó bajo el diseño no experimental debido a que no se manipulo la variable, descriptivo porque sólo se relataron los sucesos tal cual ocurran, prospectivo porque se recolectaron los datos de la fecha actual (previo permiso de ejecución) hacia adelante y de corte transversal porque los datos se recolectaron en un tiempo determinado (30) (31). Correspondiéndole el siguiente diagrama:



Dónde:

M: Pacientes atendidos en emergencia

O: Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería.

3.4 Población, muestra y muestreo

3.4.1 Población

Conformada por los usuarios que acudieron al servicio de emergencias medicina del Hospital Regional II-2, Jamo-Tumbes, de acuerdo con datos estadísticos de registros de dicho servicio con un número promedio al mes de 225 pacientes.

3.4.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se tomó el promedio de los pacientes atendidos por mes en el servicio de emergencia, se calculó utilizando el aplicativo Epi Info Statcalc – Simple Size and power (32).

Dónde:

Población=225

N= tamaño final de la muestra

Z= 1.96 (para un nivel de confiabilidad el 95%)

p = Probabilidad de éxito o proporción (en este caso 0.50)

q = Probabilidad en contra (en este caso 0.50)

e = Error admisible (0,05)

Remplazando los datos se obtuvo:

La muestra estuvo conformada por 142 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del área de medicina del Hospital Regional II 2 JAMO Tumbes 2022 (33).

3.4.3 Muestreo

Para la selección de los participantes del estudio, se realizó el muestreo no probabilístico convencional de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión hasta completar la muestra.

3.5 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes de ambos sexos atendidos en el servicio de emergencia del área de medicina del hospital JAMO cuya edad sea mayor o igual a 18 años.
- ✓ Pacientes que deseen participar voluntariamente, previa firma de consentimiento informado.
- ✓ Se consideró a los pacientes con todo tipo de seguro (seguro SIS, actividad privada, SALUDPOL, SOAT, IAFASFE, además de los referidos de ESSALUD) siendo el establecimiento de salud el de mayor complejidad en la región.

Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes con problemas mentales (retardo mental, esquizofrenia, entre otras).
- ✓ Pacientes ingresados a sala de operaciones o con diagnósticos de gravedad.

3.6 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Método y técnica

Se abordó la problemática utilizando el método de indagación científica, como técnica de estudio se utilizó la encuesta individual y como instrumento se usó un cuestionario (anexo 02) que consta de 20 preguntas cerradas, para dar respuesta a los objetivos del estudio y obtener información sobre el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO- Tumbes. El instrumento se inició aplicando para la selección de las unidades muestrales a partir de marzo y finalizó una vez completado el tamaño muestral. Para este fin se contó con una profesional de enfermería contratada para la aplicación de este instrumento.

3.6.2 Instrumentos

Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería se utilizó como instrumento el cuestionario el cual estuvo conformado en cuatro partes: Introducción, datos informativos del participante, instrucciones y las preguntas, para describir las dimensiones: comunicación y empatía se valoraron del ítem número 1 al ítem número 5, en la dimensión conocimiento fue valorado desde el ítem número 6 al ítem número 10, para la dimensión confort se evaluó desde el ítem número 11 al ítem número 15 y finalmente se evaluó la dimensión humano espiritual la cual fue medida desde el ítem número 16 al 20; se utilizó la escala valorativa tipo Likert, para los cuales se asignó puntaje a cada ítems con valores de 0= nunca, 1= a veces y 2= siempre.

En cuanto a la escala de valoración para determinar el nivel de satisfacción fue:

Nivel de satisfacción alto de 21 a 40 puntos.

Nivel de satisfacción regular de 11 a 20 puntos.

Nivel de satisfacción bajo de 0 a 10 puntos.

Validez

El instrumento a utilizar ha sido sometido a juicio de expertos de 03 profesionales de enfermería (anexo 02), competentes y expertos en la temática a investigar, dichos profesionales aportaron sugerencias y recomendaciones para el perfeccionamiento del instrumento.

Confiabilidad

Una vez validado el instrumento este fue sometido a una prueba piloto en un grupo de 10 individuos con características parecidas a la población que no participaron de la investigación, dichos datos fueron sometidos al respectivo análisis estadístico, utilizando el índice de homogeneidad mediante el coeficiente Alfa Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.841 lo cual nos dice que el instrumento posee una adecuada consistencia interna.

3.7 Técnica para recolección de datos

Para la recolección de la información, se procedió a cursar las solicitudes de permiso y autorización en las instalaciones del Hospital Regional II 2 JAMO, tanto a la dirección del hospital como al jefe del servicio de emergencia del área de medicina de dicha institución, una vez obtenido dicho permiso se coordinó las fechas para poder realizar la recolección de los datos, hasta que se haya cumplido con la muestra planteada.

En cuanto a los pasos a tener en cuenta con el usuario debe estar en condición de paciente del servicio de emergencia del área de medicina, el cual fue abordado respetando los principios que emanan de la investigación, se procedió a brindar la información respecto al instrumento y la finalidad de la aplicación, al aceptar participar del estudio se procedió al llenado del consentimiento informado, dando el espacio de tiempo necesario para que pueda leer de manera detenida y proceder a firmar, luego se entregó el cuestionario, el cual se recolectó la información en un tiempo aproximado para el llenado de 10 a 15 minutos, siendo encuestados un promedio de 10 a 12 pacientes por día, procedimiento que se realizó hasta completar la muestra.

Aplicada la muestra, se revisó el cuestionario con la finalidad de determinar los puntajes obtenidos, por cada uno de los participantes de manera general y según dimensiones.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de haber calificado los cuestionarios manualmente, se elaboraron tablas en el programa Excel donde se descargó toda la información, luego dicha información fue sometida al programa estadístico SPSS versión 22 para realizar el análisis inferencial respectivo, luego se presentaron los resultados mediante gráficos y tablas estadísticas, buscando responder a los objetivos de la investigación (33).

Así mismo los resultados fueron contrastados con otras investigaciones para poder realizar la discusión y formular las conclusiones y recomendaciones.

3.9 Consideraciones éticas

Como en toda investigación, donde se involucran seres humanos, se pondrá en práctica el rigor de científicidad ética planteada por Gozzer en 1998, así tenemos el principio de **confidencialidad**, este establece que la información que se obtendrá durante el desarrollo del estudio, solo se emplearan para los fines antes señalados.

La credibilidad, este principio establece que bajo ninguna circunstancia se falsearán los resultados, respetándose el valor de la verdad investigada, otro es el principio de **conformabilidad**, el cual indica que los resultados podrán ser confirmados por quien lo desee, siguiendo la misma metodología y aplicando el mismo instrumento.

La auditabilidad, este contempla que los hallazgos que se obtengan en esta investigación podrán servir como punto de partida para otras investigaciones.

Principio de beneficencia, este indica que las personas no sufrirán daños físicos, ni psicológicos durante el desarrollo de la presente investigación por qué no se pondrá en riesgo su integridad.

Respeto a la dignidad humana, mediante el consentimiento informado que firmarán voluntariamente las personas que se comprometerán con la investigación, en el contexto del respeto al ser humano.

Conocimiento irrestricto de La información, este menciona que los investigadores describirán detalladamente a las personas, la naturaleza del estudio y sus derechos. Aquellos que no desearan colaborar, no serán obligados, ni condicionados a hacerlo y **principio de justicia**, este determina que los sujetos involucrados en la investigación, tendrán un trato justo durante el desarrollo de la investigación y se respetara a lo largo del estudio la privacidad conservando por ello el anonimato con el uso de seudónimos.

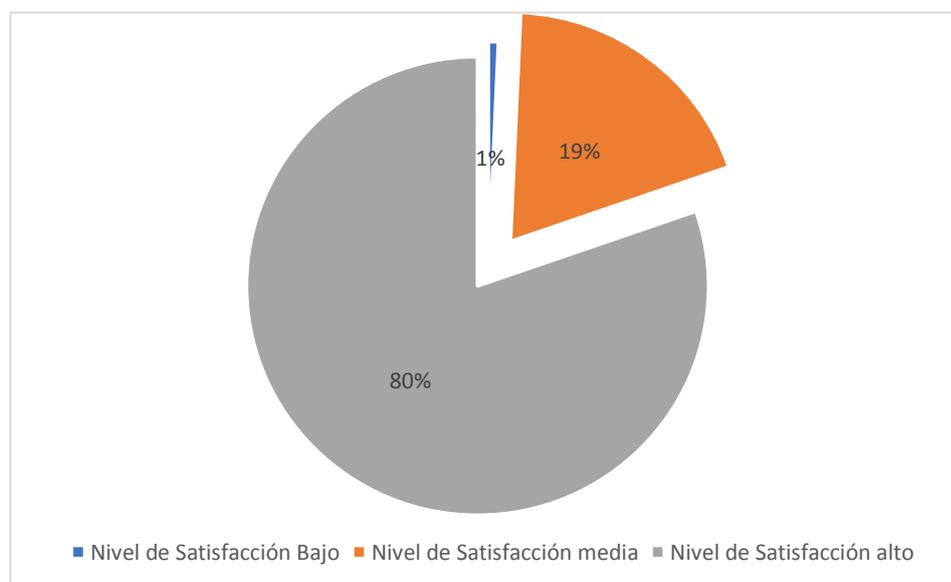
IV. RESULTADOS

Tabla N°01: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital regional II-2 JAMO, Tumbes 2022

Nivel de satisfacción	N°	%
Nivel de satisfacción bajo	1	1
Nivel de satisfacción regular	27	19
Nivel de satisfacción alto	114	80
Total	142	100

Fuente: Encuesta sobre satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

Un 80% de los usuarios entrevistados manifestaron un nivel de satisfacción alto con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia, resaltando que un escaso 1% precisaron un nivel de satisfacción bajo.



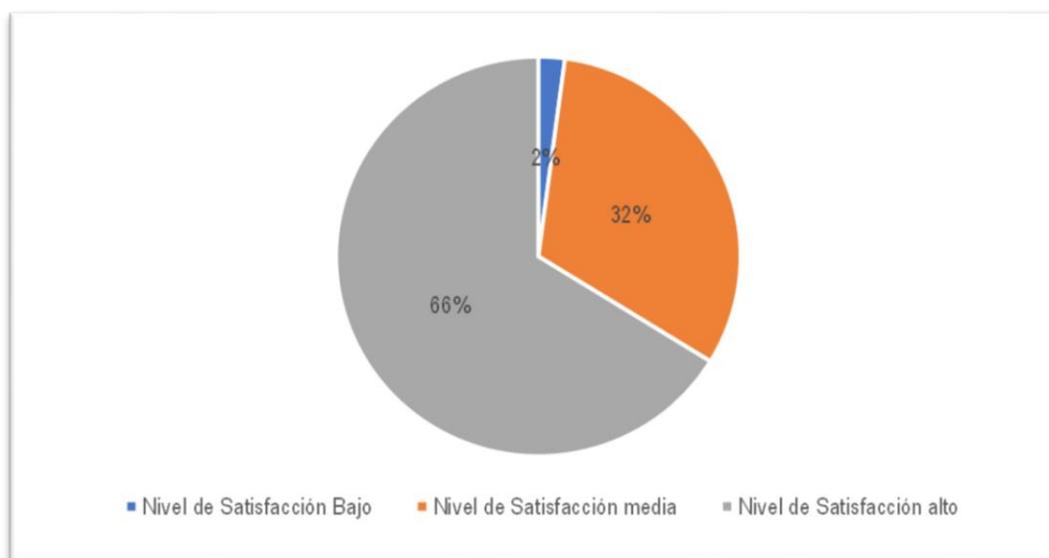
Fuente: Tabla N°01

Tabla N°02: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según dimensión comunicación en el servicio de emergencia del Hospital regional II-2 JAMO, Tumbes 2022

Nivel de satisfacción	N°	%
Nivel de satisfacción bajo	3	2
Nivel de satisfacción regular	45	32
Nivel de satisfacción alto	94	66
Total	142	100

Fuente: Encuesta sobre satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

El nivel de satisfacción alto prevaleció durante la evaluación de la dimensión Comunicación, correspondiendo a un 66% en contraposición a un 2% encontrado en el nivel de satisfacción bajo.



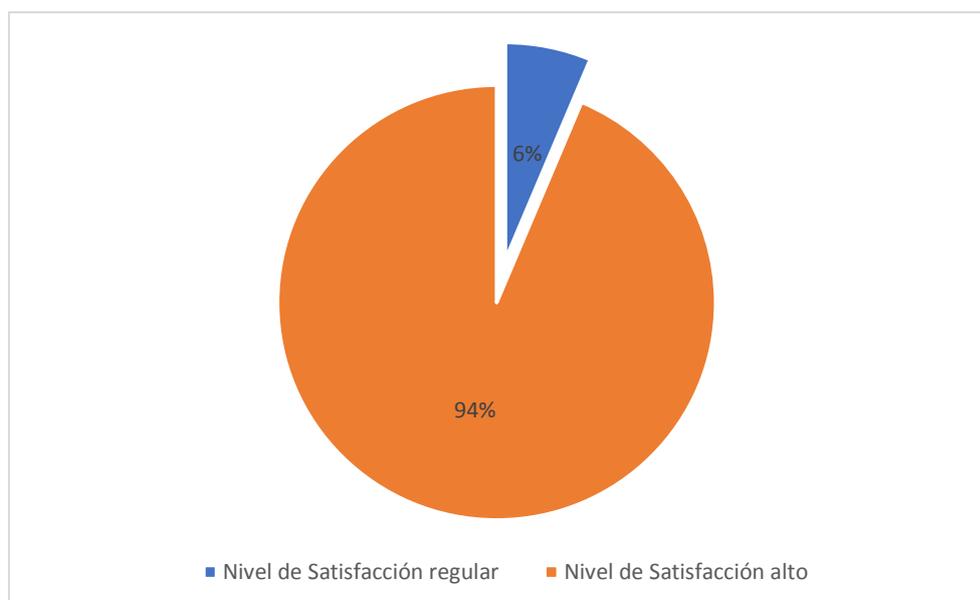
Fuente: Tabla N°02

Tabla N°03: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según dimensión conocimiento en el servicio de emergencia del Hospital regional II-2 JAMO, Tumbes 2022

Nivel de satisfacción	N°	%
Nivel de satisfacción bajo	0	0
Nivel de satisfacción regular	9	6
Nivel de satisfacción alto	133	94
Total	142	100

Fuente: Encuesta sobre satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

El 94% de usuarios manifiesta estar altamente satisfechos en cuanto el conocimiento que tiene el profesional de enfermería del servicio de emergencia y se aprecia un 6% de nivel de satisfacción medio y 0% no presenta nivel de satisfacción bajo.



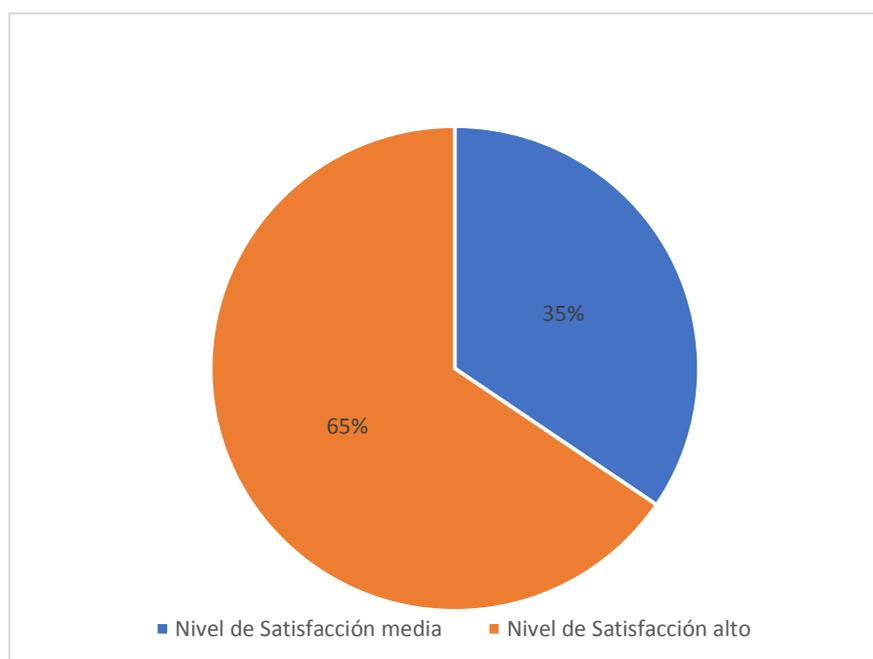
Fuente: Tabla N°03

Tabla N°04: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según dimensión confort conocimiento en el servicio de emergencia del Hospital regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

Nivel de satisfacción	N°	%
Nivel de satisfacción bajo	0	0
Nivel de satisfacción regular	93	35
Nivel de satisfacción alto	142	65
Total	142	100

Fuente: Encuesta sobre satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

Se observa en la evaluación de la dimensión confort que un 65 % de los usuarios informaron tener un nivel de satisfacción alto, junto a un 35% que señalo una satisfacción media. No se identificó ningún usuario con que señalara satisfacción baja.



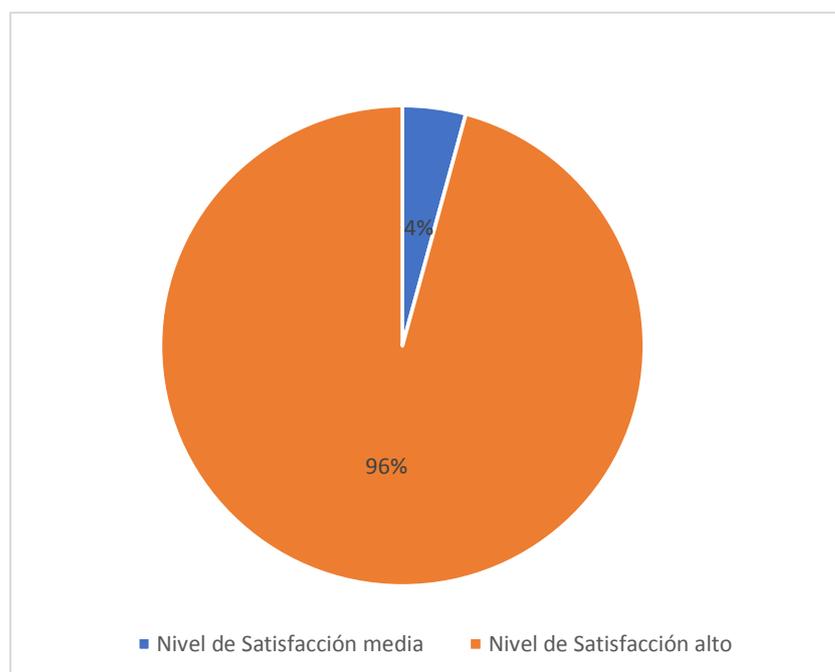
Fuente: Tabla N°04

Tabla N°05: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería según dimensión humano-espiritual conocimiento en el servicio de emergencia del Hospital regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

Nivel de satisfacción	N°	%
Nivel de satisfacción bajo	0	0
Nivel de satisfacción regular	9	4
Nivel de satisfacción alto	136	96
Total	142	100

Fuente: Encuesta sobre satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

En la dimensión humano – espiritual se aprecia resultados muy alentadores el 96% de los usuarios muestran su nivel de satisfacción alto, siendo solo el 4% de satisfacción media.



Fuente: Tabla N°05

V. DISCUSIÓN

El abordaje de la calidad, identificada a partir de la percepción del usuario ha representado muchas veces la preocupación e interés de muchos de los gestores y personal sanitario, entendiendo que reconoce en ella el gran impacto que tiene para la consecución de los objetivos, y que por ende las intervenciones que han realizado han sido diversas y como es de esperar los resultados de estas no fueron la excepción, siendo muy heterogéneos en concordancia que cada una de las realidades socio sanitarias responde a un contexto disímil de otro. A partir de la revisión sistemática y búsqueda activa de referencias se ha elaborado la presente discusión, que marca similitudes, aspectos en común, diferencias y apreciaciones técnicas desde la óptica del autor y de otros investigadores como parte de la contribución a la generación del conocimiento que se propugna.

Tabla N° 01: Si bien es cierto la satisfacción está asociada a una serie de factores que condicionan su percepción y estos podrían variar en cada uno de los contextos donde se intente medir. Sin embargo, en Ecuador, Castelo et al (23) desarrollaron una investigación, acerca de la satisfacción de los usuarios en la atención recibida en emergencia, donde encontraron que el 75% señaló estar satisfechos en cuanto al trato y la atención recibida por los enfermeros, lo cual guarda estrecha similitud con los hallazgos de las presente investigación, así mismo existe otras investigaciones realizadas con el afán de medir la calidad de la atención de enfermería, cuyos resultados se advierten difieren mucho de los hallazgos de la investigadora, lo cual obedecería a factores intrínsecos que no han sido abordados y responden a la cada una de las realidades sanitarias, muy heterogéneas y disimiles en comparación con la población sujeta al estudio, como es el caso de lo realizado por Quisocala (25) en su investigación

desarrollada en Arequipa, donde pudo determinar que un 59.5% de los pacientes señalaron poca satisfacción en la atención recibida por el personal de salud enfermeros, y Matzumura et al (24) desarrolló una investigación en la ciudad de Lima, en un servicio de emergencia de donde en promedio solo el 42,4% indicó estar satisfecho con la calidad recibida.

Debe resaltarse también que los servicios de emergencia requieren un grado complejo en su organización y funcionamiento; teniendo en cuenta la diversidad de necesidades que se presentan para ser atendidas, no debe dejarse de mirar el contexto de emergencia que a priori se advierte una mayor preocupación por mantener la salud frente a un constante riesgo de perderla, como resultado de una situación sanitaria nunca antes vista que termino por afectar en cierto y diferente grado la salud mental de todos y todas, lo que podría haber sumado a la percepción del nivel de satisfacción alto con este cuidado de enfermería.

Tabla N°02: En la dimensión comunicación al igual que las otras revisten una notable importancia durante el abordaje de la evaluación de la satisfacción, precisando que esta va a generar una relación entre los actores involucrados con la atención, que va a resultar determinante para el resto de las tres dimensiones, lo cual ha generado la preocupación de muchos investigadores dentro de los cuales se puede señalar a Quisocala (25) quien planteo también evaluar la dimensión comunicación, bajo la forma explica y facilita, encontrando que un 16.7% estaba satisfecho con el desempeño del profesional en esta dimensión, lo cual en efecto dista con el 66% encontrado en la presente investigación, lo cual puede ser explicado teniendo en cuenta que los instrumentos utilizados fueron distintos, además de los contextos geográficos, como fueron costa para la presente investigación y costa – sierra sur para el caso de Arequipa, sin dejar de citar los diferentes niveles de complejidad que se identifican siendo nivel II-2 y nivel III, respectivamente. Todos estos elementos anteriormente señalados resultan gravitantes para la prestación del servicio de salud y por ende para la percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

Queda claro que la comunicación es un elemento primordial para asegurar generar una buena relación inicial entre el usuario y el personal de salud, y que por ende debe ser abordado con la importancia que requiere para el éxito de las atenciones, con mucha más razón asumiendo que facilita la sostenibilidad de las intervenciones en el tiempo y la continuidad en los servicios de salud. Aspecto que a la vez es considerado estratégico de la concepción de la atención primaria, que redimensionada este primer contacto del usuario con el servicio de salud.

Tabla N°03: Durante la evaluación de la dimensión conocimiento, se encontró que la mayoría de pacientes informaron estar satisfechos con un grado alto, que ascendió a un 94% complementado con un escaso 6% que reportó un nivel de satisfacción regular, resalta en esta medición que no se reportó ningún usuario con nivel de satisfacción bajo.

Un aspecto a resaltar en la dimensión evaluada, comprende que si bien es cierto alude conocimiento, los ítems de cada uno de los aspectos evaluados, abordan también el nivel resolutivo del servicio, desde la perspectiva del profesional de enfermería, que resume todo un conjunto de actuaciones, resulta por lo tanto razonable dejar en claro entonces que esta categoría también aborda nivel resolutivo, y con ese criterio resulta comparable estos resultados con otras investigaciones donde plantearon de forma análoga la dimensión nivel resolutivo como Mejía y Amaya (22) en una investigación realizada en el Salvador en el año 2011, donde identificaron que un 90% de los usuarios percibió que el personal de salud demostró competencia técnica a través del cumplimiento de protocolos y guías de manejo. Encontrándose en ambas investigaciones líneas de convergencia. Sin embargo, a pesar de tener en cuenta el ejercicio de homologación realizado con esta dimensión, también existen investigaciones con resultados distintos tal es el caso de Matzumura et al (24) donde encontró un 63% de insatisfacción con respecto a la dimensión capacidad respuesta, resultado que podrían ser explicados por los distintos instrumentos utilizados, contexto y construcciones sociales de los usuarios según su propia cosmovisión.

Tabla N°04: La dimensión confort muy valorada por los pacientes a pesar de las estancias cortas en este servicios de emergencia, ha demandado la preocupación de los profesionales de la salud y de aquellos responsables de la conducción de los servicios, que muchas veces priorizan este servicio frente a otros, esto se ve reflejando analizar algunos estudios internacionales y locales donde denotan sin embargo se encuentran diferencias en los resultados de Quisocala (25), al encontrar en la dimensión confort solo reporto un 14,3% de usuarios satisfecho, diferencia significativa con las otras investigaciones citadas, explicadas por los contextos donde se desarrollaron y los grupos poblacionales que comprenden.

Debe señalarse desde la mirada de la autoría también que se hace necesario precisar que podría existir priorización dentro de los usuarios, que plantearía un orden de prelación entre la resolución del motivo de la atención en emergencia versus el confort, la cual ha medida que transcurre la estancia se inclinaría a ponderar en mayor medida el confort versus la resolución del problema de salud, complementado con el pronóstico del mismo, se hace necesario sumar mayores evidencias a través de generar nuevas investigaciones que aporten sustento y otros elementos más .

Tabla N°05: Durante la evaluación de la dimensión humano – espiritual en la presente investigación demostró que el 96% de los pacientes precisaron una satisfacción alta en cuanto a la atención de cuidados de enfermería en emergencia, complementados con el 4% que señalaron una satisfacción media, resalta también que ningún usuario sintió una satisfacción baja.

Ha quedado demostrado que los vínculos emocionales, vistos desde la mirada humana -espiritual que podrían surgir en la relación diaria de la atención, brinda el soporte y la sostenibilidad al resto de intervenciones a fin que resulten llevaderas en un ambiente agradable no solo desde en el aspecto físico sino también psico emocional.

Esta dimensión engloba a la vez aspectos medulares que comprenden simultáneamente el abordaje de la confianza, razón por la cual metodológicamente a razón de indicadores proxy resulta viable comparar los hallazgos con otros estudios que incluyeron la dimensión confianza, donde resaltan dos estudios internacionales que reflejan similitudes al convertirse en esta dimensión en una preocupación transversal que aboca el esfuerzo del sistema sanitario, como es el caso de lo realizado por Castelo et al (23) en su investigación realizada en Ecuador donde incluyeron aspectos que guardan una estrecha relación con la dimensión materia de análisis, donde resalta que encontró que el 44% refirió un adecuado trato con calidad y calidez, así mismo Quisocala (25) planteo indagar una dimensión muy relacionada con el objeto del presente análisis, encontrando que el 61.8% indicaron que enfermería brinda medianamente un cuidado humanizado, aspectos que muestran de manera referencial como los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería deben de estar de acuerdo a sus necesidades y el contextos en el que se encuentran, preservando aspectos básicos como el trato humano firme y estable con los pacientes que satisfaga las necesidades tanto físicas, humanas y espirituales.

VI. CONCLUSIONES

- Se estableció que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional JAMO, Tumbes 2022, presentan un nivel alto de satisfacción con el 80%, en contraposición con el menor valor encontrado que correspondió al nivel bajo, con un 1%.
- Respecto al nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional JAMO, Tumbes 2022 en la dimensión comunicación, alcanzo un nivel alto de satisfacción con el 66% y 32% nivel medio.
- En la dimensión conocimiento se caracterizó por presentar un nivel predominantemente alto de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional JAMO, Tumbes 2022, representado por el 94%.
- Con respecto a la evaluación en la dimensión confort, el 65% presenta un nivel alto de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional JAMO, Tumbes 2022, frente a un 35% en nivel medio.
- Al evaluar la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional JAMO, Tumbes 2022, respecto a la dimensión humano espiritual, un mayoritario número de pacientes indicaron un nivel alto de satisfacción que llevo alcanzar un 96%.

VII. RECOMENDACIONES

- La oficina de Calidad del Hospital Regional JAMO de Tumbes, debe fomentar y asegurar políticas que incluya la implantación gradual de un sistema de gestión de la calidad con un debido proceso de acreditación, sumando al desarrollo de capacitaciones y eventos de sensibilización al personal, a fin de garantizar la mejora de los servicios ofrecidos en emergencia y con ello el logro de la satisfacción de los usuarios.
- Es importante que el profesional de enfermería del servicio de emergencia mantenga una comunicación asertiva, provista por un lenguaje claro y directo basada en respeto que proporcione información válida generando con ello la óptica de la satisfacción del usuario.
- La oficina de Calidad y Auditoría del Hospital Regional II-2 JAMO de Tumbes, debe implementar un sistema de supervisión continua al personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, así no perder de vista el cumplimiento de la calidad de atención ofrecida por dicho personal, representada por un predominante nivel alto de satisfacción en cuanto a la dimensión de conocimiento.
- Es necesario que el director del Hospital Regional JAMO II-2, Tumbes, de forma coordinada con el responsable de calidad y los coordinadores de los servicios de emergencia, identifiquen oportunidades de mejora comprendidas en la dimensión confort, sugiriendo implementar el sistema de quejas y sugerencias a través de un buzón y libro de reclamaciones y de esta manera canalizar las perspectivas del usuario que podrían estar afectado la satisfacción en el servicio de emergencia.

- A la unidad o dirección de recursos humanos evaluar en forma sistemática la necesidad de fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores, basado en principios rectores, propugnado la calidad humana como valor insoslayable, lo que generará en el usuario satisfacción al trato humanizado que deben de recibir.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Banco mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. [Online]; 2018. Acceso 30 de Noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>.
2. Pérez. definición de satisfacción. [Online]; 2011. Acceso 14 de Noviembre de 2019. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion/>.
3. Wittakker J. Psicología Motivacional. En. Mexico: Editorial Interamericana; 1998.
4. Ministerio de Salud. Atención Centrada en el Usuario. [Online] Acceso 14 de Noviembre de 2019. Disponible en: <http://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/>.
5. Quispe P, La Torre A, Oyola A. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. 2014; 17(34).
6. Silva L, Silva M. La satisfacción del paciente como estrategia de marketing hospitalaria para ganar clientes. Estudios. 2014; 4(41): p. 87-100.
7. Boza B. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima..
8. Dugas B. Tratado de Enfermería Práctica. 4ta Edición: Editorial Interamericana..
9. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014. Lima.
10. Pérez J, Gardey A. [Online]; 2012. Acceso 14 de Noviembre de 2019. Disponible en: <https://definicion.de/cuidados-de-enfermeria/>.
11. Colegio de Enfermeros del Perú. Boletín Informativo N°01 Lima - Perú; 2001.
12. Guillen L, Cantuarias N. Vivencias del paciente adulto hospitalizado en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. IN Crescendo. 2011; 2(2): p. 97-106.
13. Bustamante E. El Cuidado Profesional de Enfermería. Trujillo. Trujillo- Perú.
14. Rotondo H. Selección de lecturas de Ciencias de la Conducta aplicada a la Salud. Lima - Perú.
15. ESAN. Calidad de la Atención de la Salud. Perú.
16. Salud Md. Proyecto de Salud y Nutrición Básica...
17. Donabedian A. Garantía y Calidad de la Atención Médica. México.
18. ESAN. Indicadores miden la calidad de los servicios de salud...

19. Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud/percepción de los usuarios..
20. Vizcaino AdJ, Vizcaino Marín VdP, Fregoso Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario. 2017; 18(1).
21. Santana J. y Cols.. 20. Santana J. y Col. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Brasil.
22. Mejia Y, Amaya. Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe. Buenos Aires - Argentina.
23. Castelo Rivas WP, Castelo Rivas AF, Rodríguez Díaz JL. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. 2016; 32(3).
24. Matzumura Kasano JP, Gutierrez Crespo HF, Zamudio Eslava LA. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. 2018; 2(1).
25. Quisocala Quispe BM. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería - Hospital III Goyeneche. Tesis. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Enfermería.
26. Mendoza Rodríguez AM. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. Trujillo - Perú.
27. Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre 2015. Huaraz - Perú.
28. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad del cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén de Trujillo 2018 [Tesis de segunda especialidad].. Trujillo - Perú.
29. Pacasmayo. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente, Las Mercedes. Tesis. Chiclayo;, Enfermería.
30. Jesús MC. Metodología de la Investigación. Quinta ed. México: McGraw Hill; 2010.
31. Dalle P. Manual de metodología, construcción del marco teórico, formulación de los objetivos Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales; 2005.
32. Ochoa C. netquest. [Online]; 2015. Acceso 15 de junio de 2022. Disponible en: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>.
33. IBM. Guía del usuario del IBM SPSS Statistics 22 Core system. [Online]; 2019.

IX. ANEXOS

ANEXO 1.

Consentimiento informado

Yo.....identificado(a) con DNI N°....., en uso de mis facultades mentales y sin coacción, en mi calidad de paciente del servicio de emergencia del hospital regional II-2 Tumbes; **ACEPTO**, participar en la investigación titulada: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional “JAMO”- TUMBES 2022, llevado a cabo por la Licenciada en Enfermería Díaz Rivera Mónica, asesorado por la Mg. Bedie Olinda Guevara Hervías.

Asumiendo que los informantes y la información proporcionada Será solamente de conocimiento de la investigadora y de su asesora quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad.

Soy consciente que el informe de la investigación será publicado no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas de mi participación podre aclararlas con el investigador. Por último, declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas, consiento participar de la presente investigación.

Tumbesdel 2022

Firma del Informante

Firma del Investigador

ANEXO 2.

Cuestionario

INTRODUCCIÓN: Estimado Sra. (o) solicito su participación en la presente investigación Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional "JAMO"- TUMBES 2022, por tal motivo le realizare una entrevista, acerca de la atención que usted ha recibido de la enfermera durante su estancia en el servicio de emergencia, dicha entrevista es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y la calidez en los cuidados del profesional de enfermería.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: _____ sexo: (M) (F)

Grado De Instrucción: Sin Nivel () Primaria () Secundaria () Superior ()

INSTRUCCIONES: Para el desarrollo de la encuesta deberá leer detenidamente cada una de las preguntas y contestar de acuerdo a tres posibles alternativas: 2= (Siempre), 1= (A veces), 0= (Nunca).

SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Siempre	A veces	Nunca
DIMENSION COMUNICACIÓN			
1. ¿El profesional de enfermería cuando se acerca a UD le saluda de forma cordial?			
2. ¿El profesional de enfermería le llama por su nombre al atenderlo?			
3. ¿El profesional de enfermería antes de realizar cualquier procedimiento a su persona, le explica al detalle?			
4. ¿Si usted tiene alguna duda respecto a su salud el profesional de enfermería le contesta con amabilidad?			
5. ¿El profesional de enfermería brinda un trato amable y cordial a su acompañante?			

DIMENSION CONOCIMIENTO			
6. ¿considera que las técnicas empleadas por el profesional de enfermería, para la administración del tratamiento recibido durante la estancia en emergencia fue la adecuada y no produjo tanta incomodidad a su persona?			
7. ¿Durante la administración del tratamiento el profesional de enfermería se mostró calmado y seguro?			
8. ¿Antes de administrar el tratamiento a su persona, observo que el profesional de enfermería se realizó el lavado de manos?			
9. ¿El profesional de enfermería que lo atendió administró el tratamiento adecuadamente y de manera oportuna a la Hora correcta?			
10. ¿El profesional de enfermería estuvo pendiente de sus necesidades durante la estancia en emergencia?			
DIMENSION CONFORT			
11. ¿Durante su estancia en emergencia el profesional de enfermería procuró que usted se sienta cómodo de alguna manera?			
12. ¿En algún momento durante su estancia en la emergencia, el profesional de enfermería, procura que el ambiente sea agradable y tranquilo (fuera de ruidos molestos) para su buen descanso?			
13. ¿Cuándo ingresó al servicio de emergencia el profesional de enfermería, le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas intrahospitalarias?			
14. ¿el profesional de enfermería que lo atiende respeta su privacidad y le brinda confianza en todos los procedimientos que realiza?			

15. ¿De presentarse alguna emergencia nuevamente, le gustaría ser atendido por el mismo profesional de enfermería, debido a que siente bien con su atención?			
DIMENSIÓN HUMANO ESPIRITUAL			
16. ¿Durante su estancia en la emergencia, el profesional de enfermería le transmitió confianza y calidez?			
17. 17. ¿Considera que el profesional de enfermería no hizo distinciones y trato a todos los pacientes de la misma manera?			
18. ¿El profesional de enfermería trato de entenderlo y explicarle de manera sencilla algún procedimiento o estado relacionado con su salud?			
19. ¿El profesional de enfermería muestra en todo momento interés en su estado de salud?			
20. ¿Considera que el trato y lenguaje del profesional de enfermería fue sencillo y empático?			

ANEXO 3. Validación de expertos a encuesta de expectativas

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de observación y guía de entrevista que hace parte de la investigación denominada. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional "JAMO"-TUMBES 2022.

Evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

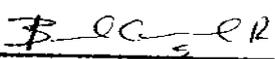
Nombre y apellido del evaluador. – Mg Balgéllica A. Cervantes Rujel

Grado académico del evaluador. - Magister

En este punto, se debe asignar a cada ítem una puntuación en base a cincoposibilidades:

- 1 = No cumple con el criterio (Los ítems no son suficientes para medir ladimensión)
- 2 = Bajo Nivel (Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero nocorresponden con la dimensión total)
- 3 = Moderado nivel (Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente)
- 4 = Alto nivel (Los ítems son suficientes)
- 5 = Muy Alto nivel (Los ítems evalúan completamente la dimensión)

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACION				
		1	2	3	4	X
1	Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento permitirán determinar loque se pretende medir?	1	2	3	4	X
2	Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes?	1	2	3	4	X
3	Considera Ud. ¿Que los ítems en este instrumento son suficientes para la determinación de las dimensiones?	1	2	3	4	X
4	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es sencillo y entendible?	1	2	3	4	X
5	¿Considera que todos los ítems son coherentes con los objetivos adeterminar?	1	2	3	4	X
6	¿Considera Ud. que la estructura del instrumento es adecuada?	1	2	3	4	X
7	¿Considera Ud. que as escalas de medición utilizadas son pertinentes a los de la metería en estudio?	1	2	3	4	X
8	¿Considera Ud. que si aplicamos estos instrumentos a otros servicios obtendríamos los mismos resultados?	1	2	3	4	X
9	Sugerencias:					


Mg. Balgéllica A. Cervantes Rujel
 DOCENTE DE LA ESCUELA
 PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 UNTUMBES

SELLO Y FIRMA DEL EVALUADOR

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de observación y guía de entrevista que hace parte de la investigación denominada. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional "JAMO"-TUMBES 2022.

Evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellido del evaluador. – Dr. Rodolfo Arredondo Nontol

Grado académico del evaluador. - Magister

En este punto, se debe asignar a cada ítem una puntuación en base a cincoposibilidades:

- 1 = No cumple con el criterio (Los ítems no son suficientes para medir ladimensión)
- 2 = Bajo Nivel (Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero nocorresponden con la dimensión total)
- 3 = Moderado nivel (Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente)
- 4 = Alto nivel (Los ítems son suficientes)
- 5 = Muy Alto nivel (Los ítems evalúan completamente la dimensión)

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACION				
		1	2	3	4	X
1	Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento permitirán determinar loque se pretende medir?	1	2	3	4	X
2	Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes?	1	2	3	4	X
3	Considera Ud. ¿Que los ítems en este instrumento son suficientes para la determinación de las dimensiones?	1	2	3	4	X
4	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es sencillo y entendible?	1	2	3	4	X
5	¿Considera que todos los ítems son coherentes con los objetivos adeterminar?	1	2	3	4	X
6	¿Considera Ud. que la estructura del instrumento es adecuada?	1	2	3	4	X
7	¿Considera Ud. que as escalas de medición utilizadas son pertinentes a los de la metería en estudio?	1	2	3	4	X
8	¿Considera Ud. que si aplicamos estos instrumentos a otros servicios obtendríamos los mismos resultados?	1	2	3	4	X
9	Sugerencias:					


 Mg. Rodolfo F. Arredondo Nontol
 MEDICINA INTERNA
 CMP. 31333 RNE 18280
 Prof. Auxiliar T.C.
 Facultad de Ciencias de la Salud
SELLO Y FIRMA DEL EVALUADOR

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de observación y guía de entrevista que hace parte de la investigación denominada. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional "JAMO"-TUMBES 2022.

Evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellido del evaluador. – Mg Claudio Ecça Canales

Grado académico del evaluador. - Magister

En este punto, se debe asignar a cada ítem una puntuación en base a cincoposibilidades:

- 1 = No cumple con el criterio (Los ítems no son suficientes para medir ladimensión)
- 2 = Bajo Nivel (Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero nocorresponden con la dimensión total)
- 3 = Moderado nivel (Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente)
- 4 = Alto nivel (Los ítems son suficientes)
- 5 = Muy Alto nivel (Los ítems evalúan completamente la dimensión)

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACION				
		1	2	3	4	X
1	Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento permitirán determinar loque se pretende medir?	1	2	3	4	X
2	Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes?	1	2	3	4	X
3	Considera Ud. ¿Que los ítems en este instrumento son suficientes para la determinación de las dimensiones?	1	2	3	4	X
4	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es sencillo y entendible?	1	2	3	4	X
5	¿Considera que todos los ítems son coherentes con los objetivos adeterminar?	1	2	3	4	X
6	¿Considera Ud. que la estructura del instrumento es adecuada?	1	2	3	4	X
7	¿Considera Ud. que as escalas de medición utilizadas son pertinentes a los de la metería en estudio?	1	2	3	4	X
8	¿Considera Ud. que si aplicamos estos instrumentos a otros servicios obtendríamos los mismos resultados?	1	2	3	4	X
9	Sugerencias:					


 Mg. Claudio Leony Ecça Canales
 Medicina Familiar, Salud Comunitaria y APS

Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

por Mónica Dáz Rivera



Fecha de entrega: 31-ago-2022 07:57p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1890335167

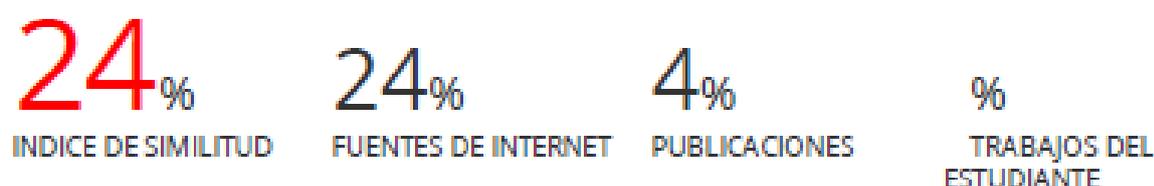
Nombre del archivo: N_03_INFORME_-_MONICA.docx (806.34K)

Total de palabras: 11824

Total de caracteres: 64478

Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.ucm.edu.co Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.sciencegate.app Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	apps.who.int Fuente de Internet	<1 %



21	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo