INSTRUCTIVO PARA EXPERTOS

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de medición de la satisfacción y la experiencia del usuario en el servicio de urgencias.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

“Análisis de la influencia de la experiencia del paciente en su satisfacción en el servicio de urgencias del Hospital Simón Bolívar”.

PROPÓSITO:

Este instructivo orienta a los expertos en la evaluación de la validez de contenido de la encuesta diseñada para medir la experiencia del paciente y su satisfacción en el servicio de urgencias.

La evaluación se realiza a través del formulario digital proporcionado y se basa en criterios validados metodológicamente.

INDICACIONES GENERALES:

1. Acceda al formulario mediante el enlace enviado.

   https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdT1PTNdyyeDqj3dboWLCJaLejGVYS8tJyCohlkG1zcQJVBzQ/viewform?usp=sharing&ouid=110083135985672383067

2. Lea cuidadosamente cada sección y cada ítem presentado.
3. Evalúe utilizando la escala propuesta en el formulario:
   - Deficiente
   - Aceptable
   - Bueno
   - Excelente
4. Cada calificación debe basarse en los criterios que se explican más adelante.
5. Registre observaciones adicionales cuando lo considere pertinente.
6. Al terminar, haga clic en Enviar.

INSTRUMENTO A EVALUAR:

Los expertos deberán realizar la evaluación del instrumento “Encuesta de medición de la satisfacción y la experiencia del usuario en el servicio de urgencias”.

Para este propósito, el instrumento ha sido enviado previamente en un archivo Excel adjunto, el cual contiene todas las preguntas organizadas en dos dimensiones principales:

- Experiencia del usuario
- Satisfacción del usuario

Se solicita a los evaluadores revisar detenidamente dicho archivo antes de diligenciar el formulario, ya que la valoración se realizará con base en la estructura, contenido y redacción de estas dos dimensiones y de los ítems que las componen.

SECCIÓN 1: Información general de los expertos

SECCIÓN 2: Evaluación global del instrumento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- SUFICIENCIA: Evalúa si el número de ítems por dimensión permite medirla adecuadamente.

Calificación	**Indicador**
Deficiente	Los ítems no bastan para medir la dimensión.
Aceptable	Miden parcialmente la dimensión.
Bueno	Son suficientes, pero podrían ampliarse levemente.
Excelente	Cubren completamente la dimensión.

- CLARIDAD: Determina si el ítem es comprensible, bien redactado y sin ambigüedad.

Calificación	**Indicador**
Deficiente	El ítem no es claro; requiere redacción completa.
Aceptable	Requiere varias modificaciones en su redacción.
Bueno	Solo requiere ajustes menores.
Excelente	Es totalmente claro y preciso.

- COHERENCIA: Valora si el ítem tiene relación lógica con la dimensión o variable que busca medir.

Calificación	Indicador
Deficiente	No guarda relación con la dimensión.
Aceptable	La relación es débil o tangencial.
Bueno	Presenta relación adecuada.
Excelente	Está completamente alineado con la dimensión.

- RELEVANCIA: Indica si el ítem es esencial para medir la dimensión.

Calificación	Indicador
Deficiente	El ítem puede eliminarse sin afectar la medición.
Aceptable	Tiene relevancia mínima; puede ser reemplazado.
Bueno	Es importante para la dimensión.
Excelente	Es indispensable y debe ser incluido.

- Secuencia lógica: orden y flujo del instrumento

Calificación	Indicador
Deficiente	El instrumento presenta un orden incoherente entre los ítems; el flujo de preguntas es confuso, genera interrupciones en la lectura y dificulta la comprensión del encuestado.
Aceptable	El orden general es comprensible, pero existen saltos temáticos, agrupaciones poco claras o transiciones que podrían mejorar para facilitar el flujo del instrumento.
Bueno	El instrumento muestra un orden lógico adecuado; los ítems avanzan de manera coherente y permiten una lectura fluida, aunque podría optimizarse la ubicación de algunas preguntas.
Excelente	El instrumento posee un flujo completamente coherente, estructurado y progresivo; los ítems están agrupados adecuadamente y facilitan una navegación clara y natural por cada dimensión.

- Contribución a los objetivos de la investigación

Calificación	Indicador
Deficiente	Los ítems no aportan información relevante para responder a los objetivos del estudio o se encuentran desvinculados del propósito central de la investigación.
Aceptable	Algunos ítems contribuyen parcialmente a los objetivos del estudio, pero otros son poco pertinentes o requieren ajustes para alinearse claramente con el propósito investigativo.

Calificación	Indicador
Bueno	La mayoría de los ítems aportan información útil y pertinente para los objetivos de la investigación, aunque algunos podrían fortalecerse para mejorar su aporte conceptual.
Excelente	Todos los ítems contribuyen de manera directa, clara y precisa al logro de los objetivos del estudio y permiten recolectar información clave para responder a la pregunta de investigación.

- Sesgo / Inducción

Calificación	Indicador
Deficiente	El ítem induce claramente una respuesta; contiene lenguaje valorativo, direccionado, sugestivo o formulaciones que llegan a influir en la elección del encuestado.
Aceptable	Existen elementos moderados de sesgo o formulaciones que podrían influir la respuesta, aunque no de manera determinante. Se requiere reestructuración para evitar inducción.
Bueno	El ítem está redactado de manera neutral y objetiva en la mayoría de los casos, aunque podría mejorar la precisión del lenguaje para eliminar posibles interpretaciones sesgadas.
Excelente	El ítem es completamente neutral, objetivo y libre de cualquier elemento que pueda guiar, sugerir o direccionar la respuesta del encuestado.

- Extensión / tiempo: cantidad de preguntas y duración

Calificación	Indicador
Deficiente	El instrumento es excesivamente largo o demasiado corto; la duración estimada resulta inadecuada y genera cansancio, pérdida de atención o falta de información relevante
Aceptable	El número de preguntas es adecuado, pero podría optimizarse para reducir carga cognitiva o mejorar la eficiencia; el tiempo estimado podría resultar un poco extenso.
Bueno	La extensión del cuestionario es apropiada y la duración es razonable para el encuestado; solo sería necesario realizar pequeños ajustes para mayor eficiencia.
Excelente	La cantidad de preguntas y el tiempo requerido son completamente adecuados; el instrumento es equilibrado, eficiente y logra captar la información necesaria sin generar fatiga.

- Elección de la escala de medición

Calificación	Indicador
Deficiente	La escala utilizada no es adecuada para medir la variable; presenta poca sensibilidad, opciones confusas, ambiguas o insuficientes para captar variabilidad en las respuestas.
Aceptable	La escala es funcional, pero podría mejorarse incorporando más niveles, clarificando anclajes o ajustando su coherencia con la naturaleza del ítem o la dimensión.
Bueno	La escala seleccionada es apropiada y se ajusta a los objetivos de medición, aunque podría optimizarse para mejorar precisión o facilitar la interpretación.
Excelente	La escala es completamente adecuada, clara, sensible y coherente con el tipo de variable; permite captar matices relevantes y facilita el análisis posterior.

SECCIÓN 3: Evaluación de la dimensión experiencia del paciente

Aquí encontrará ítems relacionados con:

- Accesibilidad
- Oportunidad
- Condiciones del entorno
- Comunicación e información
- Trato y humanización

Cómo responder:

Seleccione la calificación correspondiente (Deficiente, Aceptable, Bueno, Excelente). Tenga en cuenta especialmente la coherencia, claridad y relevancia para esta dimensión.

SECCIÓN 4: Evaluación de la dimensión satisfacción

Aquí evaluará los ítems agrupados en:

- Valorización global (recomendación)
- Cumplimiento de expectativas
- Información de derechos y deberes
- Satisfacción general

Cómo responder:

Califique cada ítem o grupo de ítems según los mismos criterios globales ya explicados. Seleccione una sola opción por fila.

Esencialidad de los ítems (Si aplica)

Al final del formulario se solicitará indicar si algún ítem:

- *No es esencial*
- *Debe ser revisado*

Cómo responder:

Escriba el número del ítem o su texto y explique brevemente por qué considera que debe ser:

- Reformulado
- Reubicado
- Eliminado
- Ajustado

Observaciones finales

Utilice el campo de comentarios para:

- Sugerir adiciones o eliminación de ítems
- Indicar inconsistencias entre dimensiones
- Mencionar posibles sesgos
- Proponer mejoras en redacción
- Recomendar ajustes en escalas de respuesta

Agradecemos su tiempo y aporte profesional en este proceso. Su evaluación permitirá garantizar que la encuesta sea válida, clara y pertinente para el análisis de la experiencia del paciente en urgencias.