



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida  
por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de  
Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Enfermería

**AUTORES:**

Carmen Navarro, Francklin Stefano (orcid.org/0000-0002-7222-2572)  
Ramirez Tapullima, Lesly Yadira (orcid.org/0000-0003-1800-8468)

**ASESORA:**

Mg. Pulache Herrera, Carmen Mariela (orcid.org/0000-0002-5829-4422)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Políticas en Gestión y Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A nuestras madres Rosa Janet y Mirian Kelly quienes con su amor, dulzura, paciencia y comprensión nos han permitido llegar a cumplir uno de nuestros más grandes sueños, porque desde pequeños nos inculcaron valores orientados hacia el bien, para encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.

### **Agradecimiento**

A nuestro creador Jehová quien ha sido nuestro guía en cada paso de nuestra vida y formación académica; brindándonos fortaleza, sabiduría e entendimiento para el logro de nuestras metas personales y profesionales.

A la entidad pública prestadora de servicios de salud “Hospital de Apoyo II-2 Sullana” por permitirnos y darnos las facilidades para realizar nuestro proyecto de investigación.

A la docente a cargo por orientarnos, enseñarnos y motivarnos en el desarrollo del presente estudio.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Dedicatoria.....   | ii  |
| Agradecimiento.....                                      | iii |
| Índice de contenidos.....                                | iv  |
| Índice de tablas.....                                    | v   |
| Resumen.....   | vi  |
| Abstract.....  | vii |
| I.- INTRODUCCIÓN.....                                    | 1   |
| II.- MARCO TEÓRICO.....                                  | 6   |
| III.- METODOLOGÍA.....                                   | 17  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                 | 17  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                 | 18  |
| 3.3. Población muestra y muestreo.....                   | 19  |
| 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos..... | 20  |
| 3.5. Procedimientos.....                                 | 20  |
| 3.6 Aspectos éticos.....                                 | 21  |
| IV.- RESULTADOS.....                                     | 22  |
| V.- DISCUSIÓN.....                                       | 32  |
| VI.- CONCLUSIONES.....                                   | 37  |
| VII.- RECOMENDACIONES.....                               | 39  |
| REFERENCIAS.....   | 42  |
| ANEXOS.....  | 48  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>TABLA 01:</b> Relación que existe entre calidad de cuidado de enfermería y equidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. ....                      | 22 |
| <b>TABLA 02:</b> Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la capacidad de respuesta percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. .... | 23 |
| <b>TABLA 03:</b> Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la seguridad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. ....              | 24 |
| <b>TABLA 04:</b> Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la empatía percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. ....                | 25 |
| <b>TABLA 05:</b> Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la accesibilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. ....          | 26 |
| <b>TABLA 06:</b> Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la fiabilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. ....             | 27 |
| <b>TABLA 07:</b> Relación que existe entre elementos tangibles y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. ....                          | 28 |
| <b>TABLA 08:</b> Relación que existe entre la atención humanizada y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. ....               | 29 |
| <b>TABLA 09:</b> Relación que existe entre la dimensión técnica y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022. ....                 | 30 |
| <b>TABLA 10:</b> Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022. ....  | 31 |

## Resumen

El presente trabajo expuesto tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura. El estudio se caracterizó por seguir su naturaleza de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de carácter correlacional y de corte transeccional; la población estuvo representada por 401 pacientes que acuden a diario y de manera continua al área de medicina general del nosocomio, mientras que la muestra estuvo constituida por 197 usuarios externos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento empleado fueron dos cuestionarios para cada variable a través de la escala de medida de tipo ordinal (Escala de Likert), el mismo que fue validado mediante el juicio de expertos, siendo confiable su aplicación (alfa de Cronbach =0,752) para la variable calidad de cuidado y (alfa de Cronbach =0,761) para la variable grado de satisfacción. Los resultados obtenidos a través de la recolección de datos indicaron que existe una correlación significativamente alta entre ambas variables de estudio y las dimensiones planteadas. Por lo tanto, se concluyó que la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción se relacionan estrechamente.

**Palabras clave:** Calidad, cuidado, enfermería, satisfacción.

## **Abstract**

The purpose of this exposed work was to determine the relationship between the quality of nursing care and the degree of satisfaction perceived by the external user in the area of general medicine at Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura. The study was characterized by following its nature of a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental design, correlational in nature and cross-sectional; the population was represented by 401 patients who come daily and continuously to the general medicine area of the hospital, while the sample consisted of 197 external users who met the inclusion and exclusion criteria. The instrument used was two questionnaires for each variable through the ordinal-type measurement scale (Likert Scale), which was validated by expert judgment, its application being reliable (Cronbach's alpha =0.752) for the variable quality of care and (Cronbach's alpha =0.761) for the degree of satisfaction variable. The results obtained through data collection indicate that there is a significantly high connection between both study variables and the proposed dimensions. Therefore, it was concluded that the quality of nursing care and the degree of satisfaction were permanently related.

**Keywords:** Quality, care, nursing, satisfaction.

## **I.- INTRODUCCIÓN**

La satisfacción muchas veces se determina en base a los diferentes hábitos y costumbres culturales de una localidad, que pueden cambiar según el contexto social, siendo así se afirma que esto es el resultado de las diferencias entre la percepción y las expectativas del paciente al recibir o adquirir un servicio, es por ello que las expectativas previas acompañadas de las percepciones subjetivas favorables de una persona hacia un servicio u atención da lugar a la calidad de un servicio óptimo que es acorde a las necesidades del cliente y que por ende propicia la satisfacción del usuario. Por tal motivo en los distintos continentes europeos existe una constante inspección y control de la calidad de atención, debido a que este tema desde hace tiempo atrás ha sido causa de mucha inquietud a nivel mundial, tanto así que han llegado a ser parte de los Objetivos del desarrollo sostenible sustentándolo de la siguiente manera “El acceso al adquirir una atención sin calidad es considerada una promesa vacía de cobertura sanitaria universal” este dilema organizacional sigue generando un gran ímpetu en la sociedad, que a su vez supone una gran labor persistente para el sector salud, asimismo en el año 2020 La OMS notifico que entre cada año 5,7 y 8,4 millones de personas mueren resultado de una atención de mala calidad lo que simboliza el 15% de las muertes alrededor del mundo, asimismo la definió como: “El grado significativo en donde los servicios sanitarios ofrecidos para la población aumenten la posibilidad de obtener los resultados anhelados, y que estos sean acorde al avance tecnológico, científico del conocimiento y de competencias de los profesionales sanitarios”.<sup>1</sup>

En nuestro país el sector salud, específicamente en el entorno público siempre ha sido uno de los más cuestionados, ya sea por las deficiencias en la infraestructura, por el tiempo de espera para la atención, por el trato recibido por el profesional y la misma falta de especialistas en las distintas áreas para una óptima atención o la falta de abastecimiento en los fármacos y/o medicamentos e insumos médicos, todo ello muchas veces ha generado reclamos, quejas e insatisfacciones por parte de la población, ya que en el Perú la Ley n°26842 esta enfatizada y ampara la protección de la salud para todos los ciudadanos por igual siendo esta de interés público y de obligatoria responsabilidad regularla, vigilarla y promoverla por el estado peruano, siendo así este tema ha sido objeto de análisis de diversos estudios ya que se presenta una contradicción implícita, debido a que todo profesional de la salud ha

sido altamente capacitado para brindar una atención de calidad, mucho más aun el profesional de enfermería el cual se enfoca en el cuidado de la persona, familia y comunidad velando por la salud de cada uno de sus pacientes, pero si este no lo hace de manera correcta, es decir sin la calidad de servicio que se espera, estaría yendo en contra de su propia formación.

En el año 2021 la Sociedad de Comercio Exterior del Perú indico que 97.1 % de los establecimientos del primer nivel cuentan con una precaria e inadecuada infraestructura, además de equipamiento obsoleto e inoperativo.<sup>2</sup> Asimismo, la Controlaría General de la Republica a cargo de Nelson Shack detecto que el 26.5% de los hospitales en el país cuentan recursos insuficientes para brindar una atención de calidad en el país, afirmando lo siguiente: “Existe un gran problemática en los distintos hospitales, como falta de organización hasta el acceso a los medicamentos y atención”.<sup>3</sup>

Mientras que un estudio realizado el 2019 en el hospital José Cayetano Heredia del departamento de Piura, contando con una población de 50 personas, en donde se determina que los pacientes están satisfechos con la calidad de cuidado por parte de los profesionales (enfermeros) con un 83%, pero se encuentran a ciertos pacientes insatisfechos con un 17%. Siendo así se llega a la conclusión que la satisfacción de los pacientes aumenta siempre y cuando mejore la calidad de cuidado por parte de los profesionales de enfermería.<sup>4</sup>

En el contexto local el Hospital de Apoyo II –2 Sullana, brinda atención a más de 300, 000 habitantes; lo que equivale a un aproximado de 25 mil clientes integrados al Seguro Integral de Salud (SIS) que son atendidos en el hospital en un promedio anual.<sup>5</sup> Los clientes que asisten al hospital son en su mayoría originarios de Sullana, Piura, Paita, Tambogrande, Talara, Tumbes y Ayabaca.<sup>6</sup> Siendo así a través de los medios informativos como la defensoría del pueblo, se logró conocer y observar la existencia de distintas deficiencias en el nosocomio como lo es la inadecuada infraestructura debido al incremento forzado de nuevos ambientes para atender a la gran demanda de pacientes, la falta de recursos humanos y asistenciales, la falta de equipos biomédicos que brinden calidad de atención para satisfacer las del usuario en las entidades públicas y locales así mismo se evidencia quejas y reclamos en donde la entidad SUSALUD sostuvo una reunión con el comité

gerencial administrativo del hospital, para analizar las diferentes quejas y/o reclamos de los distintos usuarios prestadores de los servicios de salud, y por si fuera poco la contraloría general identifico retrasos en la adquisición de equipos médicos valorizados en más de un millón de soles, los cuales eran necesarios para la atención de urgencias en pacientes COVID – 19, estos serían entregados para fines de mayo del presente año sin embargo hubieron retrasos en las fechas pactadas por lo que se extendió hasta la tercera semana de junio, lo cual afecto la atención hacia los pacientes. Dicha posición nos incentivó a realizar el presente estudio de modo que nos conceda conocer la opinión, experiencias u anécdotas, que manifiesten el grado de satisfacción percibida por los usuarios.<sup>7</sup>

En el siguiente trabajo se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022?

En la actualidad los niveles de satisfacción y los indicadores de calidad se encuentran en constante monitoreo y supervisión, debido a las innumerables desconformidades por parte de los clientes que adquieren el servicio, es por ello que el grado de satisfacción de un cliente desempeña un papel muy importante en una empresa ya que permitirá identificar la calidad del servicio brindado por parte de los centros o establecimientos de salud, identificando así deficiencias que pueden ser parte de futuros estudios e intervenciones, para poder afrontar y tomar medidas de efectividad sanitaria, económica, clínica y social en base a los procedimientos de atención en la enfermería, debido a que hay que tener en cuenta que la calidad es un tema altamente polémico y controversial, que a su vez depende de los avances científicos cuyo único fin es ofrecer atención y cuidados que den complacencia a las necesidades de los usuarios atendidos.

Es por ello que la esencia de la labor de la enfermera radica en el arte de cuidar, que naturalmente implica una responsabilidad en base a lo científico, moral y filosófico que da como resultado la conservación y protección del usuario, asimismo es importante considerar que el valor de la calidad es muy significativa en relación con temas que implican la salud de la persona, esto conlleva no solo hacer las cosas bien, si no conservar un patrón integral de calidad en todo momento de la

atención del paciente al ofrecerle y brindarle un servicio, esto quiere decir que la complacencia del usuario se relaciona estrictamente con la calidad de la atención, puesto que esta necesita compromiso, dedicación, tiempo, innovación, respeto y efectividad, para contribuir al equilibrio fisiológico, psicológico y emocional del paciente.

Por esta razón la presente investigación surge de la necesidad de determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción para los usuarios, con el propósito de mejorar la atención brindada a los pacientes por parte de los profesionales de enfermería, quienes a partir de los resultados mejoraran sus cuidados a los pacientes, aun cuando los profesionales cuenten con un tiempo limitado, deberán realizar acciones que favorezcan la satisfacción del paciente, de esta manera tener conocimiento acerca del nivel de satisfacción, facilitara en la mejora de deficiencias, así como de reafirmar fortalezas, todo ello que dé lugar a un sistema de salud de calidad para todos sus usuarios.

Para lograrlo se ha planteado como objetivo general; Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022. Y como objetivos específicos que nos ayudaran a cumplir con nuestra investigación tenemos: i) Identificar la relación que existe entre calidad de cuidado de enfermería y equidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general; ii) Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la capacidad de respuesta percibida por el usuario externo en el área de medicina general; iii) Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la seguridad percibida por el usuario externo en el área de medicina general; iv) Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la empatía percibida por el usuario externo en el área de medicina general; v) Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la accesibilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general; vi) Indicar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la fiabilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general; vii) Identificar la relación que existe entre elementos tangibles y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina; viii) Identificar la relación

que existe entre la atención humanizada y el grado de satisfacción usuario percibida por el externo en el área de medicina general y finalmente tenemos ix) Identificar la relación que existe entre la dimensión técnica y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022.

Finalmente, la hipótesis general consistió en que: Existe una correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022. Mientras que las hipótesis específicas fueron: i) Existe una correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y equidad percibida por el usuario externo; ii) Existe una correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la capacidad de respuesta percibida por el usuario externo; iii) Existe una correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la seguridad percibida por el usuario externo; iv) Existe una correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la empatía percibida por el usuario externo; v) Existe una correlación entre la calidad de cuidado de enfermería y la accesibilidad percibida por el usuario externo; vi) Existe una correlación entre la calidad de cuidado de enfermería y la fiabilidad percibida por el usuario externo; vii) Existe una correlación entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo; viii) Existe una correlación entre la atención humanizada y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo; ix) Existe una correlación entre la dimensión técnica y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo.

## **II.- MARCO TEÓRICO**

La calidad de cuidado y grado de satisfacción de los clientes es el sustento de los sistemas de gestión de calidad, puesto que estos consideran de gran relevancia todos los productos y servicios que ofrecerán, para que de este modo puedan cumplir las expectativas y satisfacer las necesidades que tengan los usuarios; debido a esto han sido temas de gran importancia y no solo ahora si no desde tiempo atrás es por ello que dentro de los antecedentes internacionales para nuestra investigación hemos encontrado los siguientes: en el ámbito internacional, tenemos a Akbas, M. En su artículo titulado “Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería: en el caso de las clínicas de ginecología y obstetricia” realizada en Adana- Turquía, un estudio de carácter descriptivo – transversal, planteándose como objetivo determinar los niveles de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería, teniendo una población de 3871 pacientes de los cuales se escoge a una muestra de 420 mujeres hospitalizadas en consultorios de ginecología y obstetricia, utilizando para la recopilación de datos un formulario sociodemográfico y la escala de satisfacción de atención en enfermería de Newcastle, llegando a determinar que los niveles de complacencia de los clientes para el hospital privado, el hospital de formación e investigación y el hospital universitario fueron superiores a los del hospital público, siendo así se llega a las siguientes conclusiones: la complacencia de los usuarios fue moderada y las pacientes manifestaron que las enfermeras no las abordaban de manera integral y tenían falta de espiritualidad; cabe resaltar que los niveles de satisfacción aumentaron conforme a la edad de los clientes y el nivel educativo, agregado a ello se estimula que el nivel de satisfacción era mucho más alto en pacientes solteros que los casados, por último se encontró mayor complacencia respecto a la atención de la enfermera en pacientes hospitalizados durante 3 o más días, que de los pacientes con un tiempo de hospitalización menor.<sup>8</sup>

González del Aguila, N y Romero Quechol, G. En su investigación titulada “Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado” realizada en México, un estudio de carácter transversal analítico, planteándose como objetivo principal evaluar las dimensiones de calidad de cuidado por medio de la satisfacción del tutor del cliente pediátrico hospitalizado, contando con una población de 77 progenitores de

los cuales se escoge una muestra de 24 personas en el área pediatría médico quirúrgico, entre rangos de edad de 5 a 15 años y con más de 12 horas de hospitalización llegando a los siguientes resultados: los padres o tutores percibieron la atención de enfermería como buena (74%) en lo que corresponde al monitoreo; acorde a sus necesidades (72.7%), mientras que en el clima de confianza con un 61%, y en lo que respecta a la complacencia del cliente en su totalidad resultado efectiva con un 49% por parte de los apoderados, además existe una mayor satisfacción de los apoderados con estudios secundarios (19.5%), a diferencia que en los que tienen estudios superiores, por ende la complacencia de los tutores fue sustancial en los clientes con menor de un día de hospitalización (23.3%) que en los niños con más de 5 días de estancia hospitalaria (1.2%); para finalizar se tiene en consideración la opinión de los clientes pediátricos al momento de ser encuestados; con un 65% refiere contento respecto a las acciones de la enfermera en cuestión a procedimientos y técnicas, para finalizar tenemos un 47% que refiere temor a la administración de medicamentos.<sup>9</sup>

Como antecedentes nacionales tenemos a: Cordova Zarzosa, J. Desarrollo un estudio titulado “Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de villa el salvador, 2018” utilizando una metodología de enfoque cuantitativo de corte transversal, en donde se establece como objetivo principal para el desarrollo de su estudio; determinar la relación que existe entre calidad de cuidado y nivel de satisfacción, dentro de las cuales se toman cuatro dimensiones, entre las que encontramos a cuidado, humana y oportuna. Mientras que en grado de satisfacción encontramos técnico científico, interpersonal y entorno, donde contamos con una población de 234 encuestados, de los cuales se obtiene una muestra de 138 niños que cumplieron con los criterios de inclusión, como conclusiones tenemos que: según la prueba estadística de Rho Spearman, se encuentra relación entre calidad de cuidado y satisfacción por parte de los usuarios obteniendo un valor de 850 lo cual nos indica que tiene un nivel alto y significativo siendo así también se destaca la dimensión calidad de cuidado de enfermero obteniendo una relación moderada positiva con un valor de 715 puntos según la escala utilizada para el estudio; prosiguiendo tenemos una relación oportuna entre calidad de cuidado y el grado de satisfacción, considerado como un nivel moderado con un valor de 720 dentro de

la escala utilizada, en lo que corresponde a la medida de calidad de cuidado se obtiene un relación moderada – positiva con un valor de 763, y para finalizar tenemos la medida (seguro) en donde la calidad de cuidado y la satisfacción tiene una relación positiva con un valor de 659 nivel alto.<sup>10</sup>

Jiménez Pari, M. En su estudio titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018”; utilizando un estudio no experimental, correlacional, transversal, en donde se plantea como objetivo principal; Determinar la relación estadística entre nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la enfermera, contando con una población de 308 pacientes de los cuales se extrae una muestra de 136 en el área de hospitalización, como conclusiones se llega a determinar que: Diez de cada seis usuarios (55.8%) se encuentran satisfechos respecto a la asistencia de servicio obtenida por la enfermera; el 73.5% de los usuarios alegan que la atención ofrecida por enfermería es de nivel bueno, que en otras palabras se halla conexión muy relevante de las dos variables investigadas; y finalmente se determina que no existe conexión relevante en la complacencia del usuario y la atención recibida por la enfermera durante su estancia hospitalaria del nosocomio.<sup>11</sup>

A nivel local encontramos los siguientes antecedentes, tenemos a: García Veliz, E. Que en su estudio titulado “Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, hospital universitario de Piura” utilizando una metodología correlacional y en donde se plantea como principal objetivo: determinar la relación entre la calidad de cuidado y el nivel de satisfacción de los usuarios. Se trabajó con una población de 180 pacientes de los cuales se extrae una muestra de 123 usuarios, llegando a conseguir como conclusiones: que la relación calidad y cuidado es débil positiva; se identificó que existe similitud directa entre calidad de cuidado y ámbito interpersonal; se encuentra una relación positiva baja ya que la calidad de cuidado depende mucho de cómo es el trato que brindan las enfermeras hacia los pacientes y para finalizar encontramos que la dimensión técnica tiene una relación directa con el la calidad de cuidado, puesto que se está brindando una atención adecuada y todos los usuarios están complacidos.<sup>12</sup>

Barboza Cruz, B. En su investigación titulada “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Apoyo II Sullana diciembre 2017-abril 2018”, utilizando una metodología de enfoque cuantitativo, descriptiva, prospectivo y transaccional, planteándose como objetivo principal; Determinar la satisfacción del usuario a través de la calidad de atención, teniendo una población de 94 personas que asistieron a los consultorios generales, de los cuales se obtiene una muestra de 76 usuarios; como conclusiones se determinó que la complacencia de los clientes para la magnitud humana, fue el 61.8% insatisfechos y el 23.7% satisfechos; mientras que en la magnitud técnica- científica el 63.2% insatisfechos y el 12% satisfechos; finalmente la magnitud entorno el 62% descontento y el 17% satisfechos, además de ello se especificó que hay una gran relevancia significativa de ambas variables mediante el Chi cuadrado de Pearson, con un resultado frecuente inferior a cinco.<sup>5</sup>

La variable calidad de cuidado es conceptualizada por uno de los más grandes pioneros en hablar de calidad como lo es Donabedian, describe que podemos obtener calidad siempre y cuando haya una correcta aplicación de conocimientos acorde con las tecnologías más avanzadas, sin olvidar las necesidades y exigencias de los usuarios, así como las restricciones de capacidades o recursos de las empresas prestadoras de salud, esto proporcionara el máximo beneficio de calidad al usuario. Mientras que la satisfacción comprende eficiencia y monitoreo en los servicios brindados.<sup>13</sup>

Diferentes entidades destinadas a brindar y proporcionar servicios de salud a nivel internacional como nacional, hablan que el tema de calidad ha tomado mayor interés y por ende mayor valor significativo. Siendo así el ministerio de salud junto con otras entidades públicas y privadas han puesto en marcha el desarrollo de diferentes proyectos con el fin de perfeccionar la calidad de atención para los usuarios, tomando en consideración las diferentes etapas como: planificación, organización, evaluación y mejora.

Debido a que los diferentes hospitales y sobre todo los del sector público desafían crudas y tristes realidades críticas ya que muchas veces los clientes siguen manifestando descontento por los servicios que reciben, pese a los esfuerzos realizados.<sup>14</sup>

Hay que resaltar que en muchos de los nosocomios el cuidado viene hacer la esencia de enfermería, ya que esta forjada por todos los hechos y acciones intersubjetivas y transpersonales teniendo como único propósito preservar, mejorar y proteger la vida de las personas puesto que el profesional de enfermería ayuda tanto a personas sanas como enfermas con todas sus acciones labores y procedimientos en las diferentes etapas del ciclo vital.<sup>15</sup>

El código de ética y deontología peruano establece que todo enfermero u enfermera se responsabiliza para que el cuidado que se ofrezca a los clientes sea humanizado, seguro, cálido, oportuno y continuo. Por otro lado, encontramos que la lealtad, disciplina, honestidad, veracidad y justicia son parte del sistema de valores irrefutable de todo enfermero (a) y que contribuyen como enseñanza y guía para el desarrollo de sus actividades.<sup>16</sup>

Con respecto a calidad de cuidado de enfermería se afirma que los resultados sanitarios brindados por las diferentes empresas prestadoras de salud para los individuos y población deben ser acorde con el crecimiento del profesional sanitario, es por ello que se puede medir la calidad siempre y cuando los servicios que se brinden a los clientes efectivos, apropiados, eficientes y de gran desempeño. Es por esa razón que la calidad del cuidado en enfermería contiene 4 peculiaridades que son: oportuna, segura, humana y continúa.<sup>17</sup>

Mucho se habla de que la calidad de atención hacia los pacientes muchas veces está definida principalmente por el tipo de infraestructura con la que cuenta o tiene un hospital, clínica o centro de salud; pero eso no es del todo cierto pues la competencia del personal, eficiencia, calidad de formación y sistemas operativos tienen mucha implicancia en ello. Siendo así la atención debe comprender los principios bioéticos, el conocimiento científico, la protección y vigilancia de manera continua y oportuna para solucionar diversas dificultades, mientras que lo las habilidades, educación y conocimiento que se encuentran en la dimensión técnica contribuyen a brindar una buena calidad de atención a los clientes o usuarios.<sup>18</sup>

Muchas teorías hablan del cuidado, pero entre ellas la que más resalta es la de Jean Watson, quien expresa que los profesionales de enfermería pueden contribuir a mejorar el cuidado de las personas siempre y cuando ellos consideren en su atención dimensiones como la cultura, la espiritualidad con conocimientos vinculados a estas. Ya que Watson interpreta a la persona como un todo puesto que afirma que los seres humanos se les tiene que abarcar como un ser completo en cuerpo mente y espíritu, en base a ello se determina que el cuidado solo puedes ser practicado y demostrado siempre y cuando haya una buena relación interpersonal, en otras palabras, el cuidado dependerá mucho de las diferentes prácticas culturales que tiene las diferentes comunidades.<sup>18</sup>

Otra de las teóricas que abarca el tema de calidad de cuidado es Peplau quien manifiesta que cada paciente recibe un tipo de aprendizaje diferente y que este dependerá mucho del tipo de persona que sea el enfermero es por ello que la esencia de este modelo es básicamente la relación que existe entre el individuo y el personal de salud que está altamente preparado para brindar atención, responder de manera rápida e inmediata a las necesidades del paciente, empleando 4 fases para la relación enfermero paciente que son: identificación, resolución, identificación y aprovechamiento.<sup>19</sup>

Una de las pioneras de enfermería es Florence Nigthingale, quién establece a la enfermera no tanto como una herramienta técnica, más bien como un arte que necesita de gran relevancia alma, mente y determinación, sin dejar de lado una imaginación inventiva constante, afectividad humana e intelectual; que por consiguiente da lugar a la eficiencia de un óptimo cuidado hacia cada uno de sus pacientes en los diferentes campos donde se desenvuelve la enfermera.<sup>20</sup>

Siendo así las enfermeras antes de brindar un cuidado de calidad deben actualizarse constantemente para la adquisición de nuevos conocimientos científicos a través de diferentes métodos de educación que les proporcionaran conocimientos científicos – técnicos, cabe resaltar que deben estar en constante capacitación, para que de esta manera puedan abordar al paciente como un ser único e integral del cual nosotros somos responsables, y debido a eso nosotros como profesionales debemos responder de manera rápida y oportuna a su llamado,

mientras prevenimos, recuperamos y proporcionamos una relación agradable a nivel interpersonal.<sup>21</sup>

Entre las dimensiones de la primera variable de estudio se encuentra los elementos tangibles, Zeithaml. V; Parasuraman y Leonard L; manifestaron a través del modelo Servqual que esto hace referencia en gran lugar a la apariencia física del lugar, su infraestructura, sus instalaciones, los materiales, el personal y el equipo para brindar un servicio acorde a los requerimientos de los usuarios.<sup>22</sup>

Como segunda dimensión se encuentra la atención humanizada; Da Silva. D, manifestó que es una forma de relacionarse con un cliente, pero que esta se da o funciona siempre y cuando exista un dialogo mucho mas cercano y atento, teniendo en cuenta no perder el profesionalismo al brindar un servicio, asimismo sostuvo que la humanización es un don en donde la persona prestadora de un servicio se conoce y respeta su dignidad; por tal motivo logra comprender las limitaciones y necesidades de los demás, siendo así brindara un servicio de calidad.<sup>23</sup>

De forma semejante se consideró importante la dimensión técnica; Marquez y Auccasi, expresan que es la aplicación de los avances tecnológicos y la ciencia como conocimiento, habilidades y destrezas que tiene cada profesional y que por ende le permitirán realizar acciones y/o procedimientos clínicos de forma oportuna y adecuada en conformidad con las necesidades del paciente; asimismo recalca que para el desenvolvimiento de la dimensión técnica es importante una buena interacción entre el paciente-enfermero, y las apropiadas características del lugar donde se brindara el servicio de atención.<sup>24</sup>

La variable grado de satisfacción; es conceptualizada según la Real Academia Española (RAE): hablar de satisfacción es hacer referencia al sentimiento ampliamente sosegado en sujeción al bienestar humano, que es alcanzado siempre y cuando se cumplan sus necesidades”, dicho de otra manera, se refiere a cumplir o superar los efectos deseados por la persona.<sup>25</sup>

De forma semejante el grado de satisfacción según el Dr Ocho Quintana, es conocida como el “Grado que existe entre la concordancia de las expectativas del cliente acerca de la ideal atención y su propia percepción de la atención recibida”; es por ello que en el tiempo actual el incremento tecnológico de las ciencias de la

salud y la persistente obligación de monitoreo y supervisión de la calidad de los servicios asistenciales brindados en salud, en los años de 1980 la definición de satisfacción está considerada como un punto de referencia hacia la magnificencia en los servicios de salud, es por ello que para que exista atención de calidad, los profesionales de salud (enfermeros) deben estar altamente capacitados y con muchos conocimientos científicos sin olvidar mantener efectivas relaciones interpersonales y un entorno agradable.<sup>26</sup>

Por esta razón el comportamiento de los usuarios se ve influenciado por los resultados que obtiene al prestar un servicio, y que por ende el grado de satisfacción se ve involucrado, es por ello que la satisfacción la podemos definir como: “el resultado de las expectativas del usuario ante la atención recibida por el estado de salud” cuyo resultado es procedente de las vivencias, incumplimiento o cumplimiento de los estándares que tiene una persona con respecto a algo. Esto abarca experiencias cognitivas y racionales procedentes de la comparación entre el compartimiento del producto y las expectativas del servicio, las cuales se encuentran sujetas a múltiples causas como: necesidades personales, cultura, principios morales, a la asociación prestadora de los servicios de salud, todas estas características y elementos influyen para que la satisfacción sea diferente a otras personas y para las mismas personas, pero en diferentes circunstancias.

La ciudadanía tiende a sentirse satisfecho cuando recibe un servicio de calidad, este a su vez tiene una relación estrecha con las características que posee el servicio para atender las necesidades de los clientes, estas pueden ser necesidades potenciales explícitas e implícitas, pero es importante tener en cuenta que a veces esto no es en su totalidad idóneo para las personas.

Debido a que la satisfacción está conectada a la perspectiva que tiene el ciudadano respecto a como se desarrolla un servicio, por consiguiente, la complacencia del usuario se evidencia siempre y cuando dichas expectativas lograron su meta e incluso llegaron a superarse al recibir la atención por el equipo sanitario, siendo así la calidad de un servicio tiene el poder de satisfacer cualquier expectativa, logrando así la satisfacción del usuario.<sup>27</sup>

Existen varios componentes que de manera integral interactúan para fomentar la satisfacción del paciente, dentro de ellos destacan, la disponibilidad, tiempo, diversos servicios y recursos con los que cuenta la institución para que el cliente reciba una atención óptima y de calidad, así mismo los cuidados de manera progresiva y continúa; humanizados y eficaces mantiene un estándar de calidad alto, la información con la que cuenta y tiene el paciente respecto a su tratamiento para su salud, además de un entorno amistoso y empático, accesibilidad a los medicamentos, ambientes y espacios adecuados, equipos e información certera sin olvidar el buen trato a los familiares completan la satisfacción del paciente.<sup>28</sup>

Asimismo, la satisfacción del usuario viene acompañada de servicios proporcionados por parte del profesional de salud acorde a lo que demanda, quiere, necesita y desea. Cabe resaltar que esto se hace de manera continua y que conlleva todo un proceso de actividades subjetivas, lo que conlleva a que personas involucradas desarrollen actividades y tareas de forma cabal y completa; dependiendo del momento y lugar que le corresponde.<sup>29</sup>

Es irrefutable que las acciones problemas y necesidades de los diversos usuarios cambias en comparación a otros siendo así la satisfacción del paciente en base al servicio recibido por las entidades prestadoras de salud ha sido y continuara un tema de gran relevancia preocupación e interés para los profesionales de enfermería, así como también para médicos, técnicos y las diferentes personas que presten servicios de salud, ya que la satisfacción de la atención que reciban va a depender mucho de la aceptabilidad y confianza por parte de los usuarios hacia los servicios de salud. Esto para nosotros es de suma importancia porque nos permitirá identificar la calidad de atención brindada, para poder identificar los aspectos a cambiar, con el fin de favorecer a la mejora continua en los diferentes procesos de desarrollo del ser humano que reciben dicha atención.<sup>30</sup>

Por otro lado se afirma que la satisfacción es la manera o acción en la que se da respuesta de manera adecuada y en su totalidad a una razón contraria, queja o reclamo, generando una sensación de felicidad y satisfacción, que a su vez da como resultado sentimientos de comodidad, prosperidad lo cual nos conduce a un estado de alegría, pero no solo se basa en que la otra persona este satisfecha o contenta, sino que también responda a todas sus necesidades de manera rápida y

oportuna, generando un ambiente de equilibrio para el sujeto y su entorno desapareciendo sus problemas o necesidades que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno que fueron el indicio de su insatisfacción.<sup>30</sup>

Es preciso señalar que una de las dimensiones para la segunda variable de estudio es Equidad; según la Organización Panamericana de la Salud, se caracteriza por ser un componente de justicia social a nivel mundial; la cual indica el ausentismo de las diferencias evitables, como lo son las injustas e remediabiles entre un determinado grupo de personas a causa de las distintas diferencias económicas, sociales o culturales; esto quiere decir que la equidad en salud involucra que tanto los recursos asistenciales, como los recursos materiales sean asignados según la necesidad del paciente independiente de su cultura o posición social.<sup>31</sup>

Como siguiente dimensión se consideró a capacidad de respuesta para la segunda variable de estudio, según la Organización Mundial de la Salud es aquella que logra medir como un sistema de salud aborda las expectativas previas de un paciente antes de recibir una atención en salud, esto implica la habilidad y destreza que denota el profesional atreves de su experiencia a lo largo de sus estudios; esta respuesta deberá ser con prontitud, disposición y voluntad en el tiempo de demora de la atención proporcionando un servicio rápido con el objetivo de satisfacer la demanda de los usuarios.<sup>32</sup>

De igual forma se consideró como siguiente dimensión a la seguridad, Zeithaml. V; Parasuraman y Leonard L; manifestaron a través del modelo Servqual, que hace referencia al conocimiento, atención, destreza y habilidad que tiene el profesional para inspirar confianza y credibilidad, de manera que pueda prevenir o reducir posibles riesgos, daños o errores, generando así una atención de calidad.<sup>33</sup>

Por consiguiente, también se consideró la dimensión empatía Zeithaml. V; Parasuraman y Leonard L; manifestaron a través del modelo Servqual, que este valor es muy esencial e importante para toda relación interpersonal, es por ello que hace referencia al grado o nivel de una atención holística, integral e individualizada por parte del profesional adaptándolo al gusto del cliente, de tal manera que este logre salir satisfecho tras haber recibido la atención.<sup>33</sup>

Por otro lado, se incluyó a la dimensión accesibilidad, según el Minsa la conceptualizo como la posibilidad que tiene un usuario para adquirir un servicio de salud, sin que se manifiesten posibles inconvenientes o retrasos que generen un riesgo para la salud del paciente.<sup>34</sup>

Por último, se tuvo en cuenta la dimensión fiabilidad para la segunda variable de estudio, Zeithaml. V; Parasuraman y Leonard L; manifestaron a través del modelo Servqual, que hace una total semejanza hacia la habilidad que tenga el profesional para realizar un servicio prometido de manera cuidadosa y fiable delante del usuario, además esto también implica la capacidad para la solución de problemas y el cumplimiento de las promesas ofrecidas.<sup>33</sup>

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

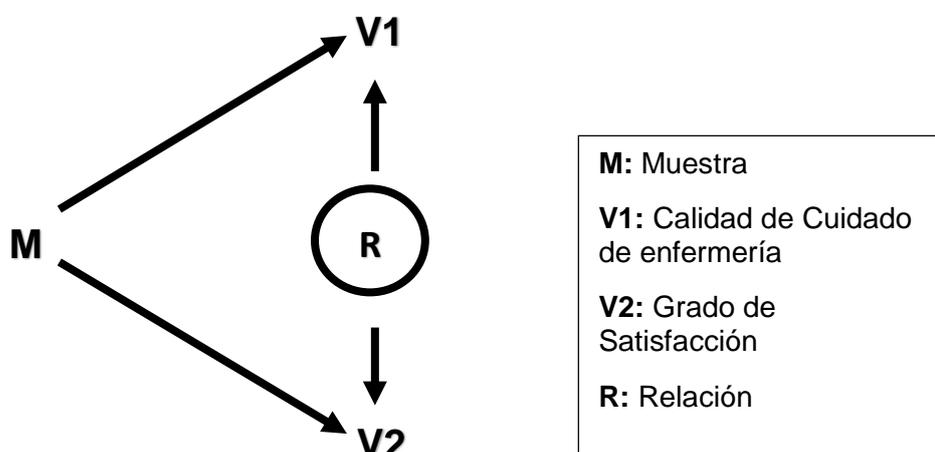
##### 3.1.1 Tipo de Investigación

El estudio tiene como naturaleza una investigación cuantitativa porque se recogieron y analizaron datos contables y medibles de ambas variables, asimismo de tipo aplicada debido a que se tomó teorías existentes enfocadas en la consolidación del conocimiento en una sociedad en particular, igualmente ayuda en la búsqueda de alternativas de solución para el desarrollo cultural y científico.<sup>35</sup>

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó fue no experimental pues las variables de estudio no fueron manipuladas por los investigadores, debido a que los diseños de este tipo se utilizan para conocer y analizar las características específicas del estudio, como se puntualiza en la operacionalización de variables; tal y como lo definió Hernández Sampieri, por ende, se puede observar naturalmente cada fenómeno o hecho en su contexto actual; esto quiere decir que ocurren del mismo modo en cómo se originan los hechos. De corte transeccional debido a que la información obtenida fue en un periodo de tiempo determinado y correlacional porque permitirá establecer la asociación entre las variables calidad de cuidado como variable independiente y el grado de satisfacción como variable dependiente.<sup>36</sup>

**Representación del diseño de Investigación:**



### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Calidad de cuidado – Variable independiente**

##### **Definición conceptual:**

Donabedian pionero en hablar de calidad, él la describe como la capacidad para poder alcanzar los mayores rendimientos y beneficios posibles deseados, sin olvidar y sobre todo teniendo en cuenta los valores de los individuos y la sociedad.<sup>13</sup>

##### **Definición operacional:**

Es el conjunto de todos los conocimientos tanto tecnológicos y científicos que de forma integral utiliza el profesional de enfermería para poder ofrecer al paciente cuidados de calidad, siendo este el producto final de su labor como profesional de ciencias de la salud y que por ende se puede medir en bueno, regular y malo.<sup>37</sup>

#### **Grado de Satisfacción – Variable dependiente Definición**

##### **Conceptual:**

Es conocido como el “Grado que existe entre la concordancia de las expectativas del cliente acerca de la ideal atención y su propia percepción de la atención recibida”.<sup>26</sup>

##### **Definición operacional:**

Se fundamenta a través de la conformación de disconformidad y conformidad que demuestra el usuario referente al grado de cumplimiento de todas sus expectativas; cuyo valor es medido mediante la discrepancia entre las expectativas previas y lo percibido al recibir el servicio.<sup>38</sup>

### **3.3. Población muestra y muestreo**

#### **Población**

Para la aplicación del estudio se integran a los usuarios que acuden a diario y de manera continua al área de medicina general del Hospital de Apoyo II2 Sullana, Piura-2022, teniendo como referencia mensual aproximadamente 401 pacientes.

#### **Muestra**

Para el presente estudio de investigación se ha previsto una muestra integrada por 197 usuarios externos del área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

#### **Criterios de inclusión:**

Usuarios que estén de acuerdo a colaborar mediante su consentimiento.

Usuarios de 18 – 59 años de edad (ambos sexos).

Usuarios menores de edad con consentimiento de su apoderado.

Usuarios mayores de sesenta años que al momento de la encuesta se encuentre lucido y orientado en tiempo, espacio y persona.

#### **Criterios de exclusión:**

Usuarios que no acepten participar en la investigación Usuarios con trastorno psiquiátrico

Usuarios bajo efecto de sedación Usuarios con trastorno de lenguaje

Usuarios con alteración del estado de conciencia (Glasgow menor de 15 puntos)

#### **Muestreo**

El tipo de muestreo de la presente investigación es no probabilístico por conveniencia ya que las personas fueron escogidas según los criterios de selección en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis estuvo constituida por cada usuario externo en el servicio de medicina general del Hospital de Apoyo II-2, Sullana que cumplieron con los criterios de inclusión.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Para el presente estudio se utilizará la técnica de la encuesta, la cual se basa en la recolección de manera sistemática de la información obtenida, en una muestra de investigación, que consiste en la identificación de contextos, características, hechos y elementos medibles. Hernández, mediante el uso de un instrumento conocido como cuestionario que permitirá obtener y medir datos de ambas variables, esta herramienta constara de 14 ítems para la variable independiente calidad de cuidado y 28 ítems para la variable dependiente grado de satisfacción percibido por el usuario, utilizando una escala de Likert de 1 a 5 puntos, en donde 1 significa nunca, 2 rara vez, 3 algunas veces, 4 frecuentemente y 5 siempre, efectuando una calificación de máximo 70 y una calificación mínimo de 14 para la variable calidad de cuidado, mientras que para la variable grado de satisfacción se obtendrá una calificación máxima de 140 y una calificación mínimo de 28 puntos.<sup>39</sup>

### **3.5. Procedimientos**

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo una serie de pasos para la obtención de información siendo así podemos decir que nos contactamos con una docente que labora en dicho hospital para poder obtener a grandes rasgos el tamaño de nuestra población, luego asistimos a dicho hospital para poder determinar cuál es la problemática que dio inicio a nuestro trabajo de investigación, acto seguido se llevó a cabo el desarrollo de un instrumento para la recolección de datos (encuesta) en el que tuvimos comunicación con especialistas para el juicio de expertos, de este modo nuestro instrumento será validado de la mano con la prueba piloto con ayuda de un estadístico para medir su confiabilidad y posteriormente será aplicado a nuestra muestra de estudio.

Nuestro instrumento para la obtención de datos está constituido por dos partes, la primera que nos servirá para poder medir la calidad de cuidado y la segunda para determinar el grado de satisfacción, será aplicada a 197 usuarios del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

### **3.6 Aspectos éticos**

Dentro de la presente investigación se consideraron los principios éticos, como autonomía, en donde se respetará las decisiones de los sujetos teniendo en cuenta si es que desean o no participar en la investigación a través de su previo consentimiento verbal y escrito, beneficencia por lo cual la información obtenida será únicamente sujeta al estudio en beneficio de la mejora de deficiencias e insatisfacciones de los usuarios, es por ello que el instrumento de recolección de datos no presentará el nombre del participante por razones de proteger su derecho a privacidad, además de ello no maleficencia debido a que los investigadores están obligados a no causar ningún daño y por el contrario deben maximizar los beneficios, tenemos el principio de justicia en donde todos los usuarios deben ser tratados con igualdad y equidad.

#### IV.- RESULTADOS

**OE1:** Identificar la relación que existe entre calidad de cuidado de enfermería y equidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general.

**TABLA 01: Relación que existe entre calidad de cuidado de enfermería y equidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones      |                       |                    |                   |
|--------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
|                    |                       | Calidad de cuidado | Equidad percibida |
| Calidad de cuidado | Pearson (Correlación) | 1                  | ,393              |
|                    | (Bilateral) Sig       |                    | ,000              |
|                    | N                     | 197                | 197               |
| Equidad percibida  | Pearson (Correlación) | ,393               | 1                 |
|                    | (Bilateral) Sig       | ,000               |                   |
|                    | N                     | 197                | 197               |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores.*

En la Tabla N°01, se evidencia que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y equidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general, donde se adquiere un coeficiente de correlación de 0,393 por ende se aprueba la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva.

**OE2:** Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la capacidad de respuesta percibida por el usuario externo en el área de medicina general

**TABLA 02: Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la capacidad de respuesta percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones          |                       |                    |                        |
|------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------|
|                        |                       | Calidad de cuidado | Capacidad de respuesta |
| Calidad de cuidado     | Pearson (Correlación) | 1                  | ,445                   |
|                        | (Bilateral) Sig       |                    | ,000                   |
|                        | N                     | 197                | 197                    |
| Capacidad de respuesta | Pearson (Correlación) | ,445               | 1                      |
|                        | (Bilateral) Sig       | ,000               |                        |
|                        | N                     | 197                | 197                    |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla N°02, se evidencia que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y capacidad de respuesta percibida por el usuario externo en el área de medicina general, donde se adquiere un coeficiente de correlación de 0,445 por ende se aprueba la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva.

**OE3:** Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la seguridad percibida por el usuario externo en el área de medicina general.

**TABLA 03: Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la seguridad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones      |                       |                    |           |
|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------|
|                    |                       | Calidad de cuidado | Seguridad |
| Calidad de cuidado | Pearson (Correlación) | 1                  | ,352      |
|                    | (Bilateral) Sig       |                    | ,000      |
|                    | N                     | 197                | 197       |
| Seguridad          | Pearson (Correlación) | ,352               | 1         |
|                    | (Bilateral) Sig       | ,000               |           |
|                    | N                     | 197                | 197       |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores*

En la Tabla N°03, se evidencia que existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la seguridad percibida por el usuario externo en el área de medicina general, donde se adquiere un coeficiente de correlación de 0,352 por ende se aprueba la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva.

**OE4:** Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la empatía percibida por el usuario externo en el área de medicina general.

**TABLA 04: Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la empatía percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones      |                       |                    |         |
|--------------------|-----------------------|--------------------|---------|
|                    |                       | Calidad de cuidado | Empatía |
| Calidad de cuidado | Pearson (Correlación) | 1                  | ,238    |
|                    | (Bilateral) Sig       |                    | ,001    |
|                    | N                     | 197                | 197     |
| Empatía            | Pearson (Correlación) | ,238               | 1       |
|                    | (Bilateral) Sig       | ,001               |         |
|                    | N                     | 197                | 197     |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores.*

En la Tabla N°04, se evidencia que existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la empatía percibida por el usuario externo en el área de medicina general, donde se obtiene un coeficiente de correlación de 0,238 por consiguiente se aprueba la hipótesis alterna y se concluye que existe relación positiva.

**OE5:** Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la accesibilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general.

**TABLA 05: Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la accesibilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones             |                       |                    |               |
|---------------------------|-----------------------|--------------------|---------------|
|                           |                       | Calidad de cuidado | Accesibilidad |
| <b>Calidad de cuidado</b> | Pearson (Correlación) | 1                  | ,175          |
|                           | (Bilateral) Sig       |                    | ,014          |
|                           | N                     | 197                | 197           |
| <b>Accesibilidad</b>      | Pearson (Correlación) | ,175               | 1             |
|                           | (Bilateral) Sig       | ,014               |               |
|                           | N                     | 197                | 197           |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,05

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores.*

En la Tabla N°05, se observa que existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la accesibilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general, en donde se obtiene un coeficiente de correlación de 0,175 por ende se aprueba la hipótesis alterna y se concluye que existe una relación positiva.

**OE6:** Indicar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la fiabilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general.

**TABLA 06: Relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la fiabilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones             |                       |                    |            |
|---------------------------|-----------------------|--------------------|------------|
|                           |                       | Calidad de cuidado | Fiabilidad |
| <b>Calidad de cuidado</b> | Pearson (Correlación) | 1                  | ,387       |
|                           | (Bilateral) Sig       |                    | ,000       |
|                           | N                     | 197                | 197        |
| <b>Fiabilidad</b>         | Pearson (Correlación) | ,387               | 1          |
|                           | (Bilateral) Sig       | ,000               |            |
|                           | N                     | 197                | 197        |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores.*

En la Tabla N°06, se observa que existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la fiabilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,387 por lo tanto se aprueba la hipótesis y se concluye que existe relación positiva.

**OE7:** Identificar la relación que existe entre elementos tangibles y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina.

**TABLA 07: Relación que existe entre elementos tangibles y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones                |                       |                     |                       |
|------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
|                              |                       | Elementos tangibles | Grado de satisfacción |
| <b>Elementos tangibles</b>   | Pearson (Correlación) | 1                   | ,436                  |
|                              | (Bilateral) Sig       |                     | ,000                  |
|                              | N                     | 197                 | 197                   |
| <b>Grado de satisfacción</b> | Pearson (Correlación) | ,436                | 1                     |
|                              | (Bilateral) Sig       | ,000                |                       |
|                              | N                     | 197                 | 197                   |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores.*

En la Tabla N°07, se muestra que existe relación entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general, donde se adquiere un coeficiente de 0,436 por lo tanto se aprueba la hipótesis y se concluye que existe relación positiva.

**OE8:** Identificar la relación que existe entre la atención humanizada y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general.

**TABLA 08: Relación que existe entre la atención humanizada y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones                |                       |                     |                       |
|------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
|                              |                       | Atención Humanizada | Grado de satisfacción |
| <b>Atención humanizada</b>   | Pearson (Correlación) | 1                   | ,505                  |
|                              | (Bilateral) Sig       |                     | ,000                  |
|                              | N                     | 197                 | 197                   |
| <b>Grado de satisfacción</b> | Pearson (Correlación) | ,505                | 1                     |
|                              | (Bilateral) Sig       | ,000                |                       |
|                              | N                     | 197                 | 197                   |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores.*

En la Tabla N°08, se observa que existe relación entre la atención humanizada y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general, siendo así se obtiene un coeficiente de correlación de 0,505 por lo tanto se aprueba la hipótesis alterna y se concluye que existe una relación positiva.

**OE9:** Identificar la relación que existe entre la dimensión técnica y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022.

**TABLA 09: Relación que existe entre la dimensión técnica y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022.**

| Correlaciones         |                       |                   |                       |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
|                       |                       | Dimensión técnica | Grado de satisfacción |
| Dimensión técnica     | Pearson (Correlación) | 1                 | ,302                  |
|                       | (Bilateral) Sig       |                   | ,000                  |
|                       | N                     | 197               | 197                   |
| Grado de satisfacción | Pearson (Correlación) | ,302              | 1                     |
|                       | (Bilateral) Sig       | ,000              |                       |
|                       | N                     | 197               | 197                   |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Instrumento aplicado por los investigadores.*

En la Tabla N°09, se muestra que existe relación entre la dimensión técnica y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general, por lo tanto, se adquiere un coeficiente de correlación de 0,197 el cual comprueba la hipótesis alterna y se concluye que existe una relación positiva.

**OG:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022.

**TABLA 10: Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.**

| Correlaciones                    |                       |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
|                                  |                       | Calidad de cuidado de enfermería | Grado de satisfacción |
| Calidad de cuidado de enfermería | Pearson (Correlación) | 1                                | ,578                  |
|                                  | (Bilateral) Sig       |                                  | ,000                  |
|                                  | N                     | 197                              | 197                   |
| Grado de satisfacción            | Pearson (Correlación) | ,578                             | 1                     |
|                                  | (Bilateral) Sig       | ,000                             |                       |
|                                  | N                     | 197                              | 197                   |

Correlación estrechamente positiva en nivel 0,01

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores*

La Tabla N°10, demuestra que existe relación positiva entre calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,578 por consiguiente se aprueba la hipótesis general y finalmente se concluye que existe una relación estrechamente positiva entre ambas variables de estudio.

## V.- DISCUSIÓN

El grado de satisfacción de los diferentes pacientes, dependerá directamente de la calidad de servicio que se les brinda, siendo así este capítulo representa la relación de ambas variables con los diferentes resultados obtenidos, estudios y hallazgos encontrados en otras investigaciones.

El presente estudio sostiene como primer objetivo específico identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y equidad percibida por el usuario externo, en donde los resultados que se evidencian en la **Tabla N°1** según el coeficiente de correlación de Pearson de 0,393 indica que los usuarios externos del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana, perciben equidad al recibir los cuidados brindados por el profesional de enfermería, dicho resultado difiere del estudio de Akbas el cual tiene por título “Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería: en el caso de las clínicas de ginecología y obstetricia” donde se aprecia que la equidad percibida por los pacientes no es adecuada y acorde a sus necesidades puesto que los resultados nos indican que no se les está abordando de manera integral a todos los pacientes de igual forma, sin embargo se encuentra mayor complacencia en pacientes con una estancia hospitalaria prolongada que recibieron atención por parte del profesional de enfermería.

Del mismo modo, el segundo objetivo específico identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la capacidad de respuesta percibida por el usuario externo, evidenciados en la **Tabla N°2** en donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0,445 indica una correlación alta, lo que determina que la capacidad de respuesta por parte del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana, es de manera, rápida, efectiva y acorde a las necesidades de los usuarios, lo que se constata con lo que menciona Kron, en su libro liderazgo y administración de enfermería, en donde los servicios que se brinden a los clientes deben ser efectivos, apropiados y eficientes o dicho de otra forma los cuidados de enfermería tienen que ser de manera, humana, continua, oportuna y segura.

Respecto a el tercer objetivo específico, identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la seguridad percibida por el usuario externo en el área de medicina general, descrita en la **Tabla N°3** en donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0,352 lo que se interpreta como una correlación positiva alta, relacionado con la investigación prescrita por Barboza Cruz, “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Apoyo II Sullana diciembre 2017 abril 2018” mencionando que más de la mitad de personas encuestadas se encuentran insatisfechas en lo que respecta a la seguridad que se brinda y que perciben los usuarios.

Así mismo, el cuarto objetivo específico, identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la empatía percibida por el usuario externo en el área de medicina general, descrita en la **Tabla N°4** en donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0,238 nos muestra una correlación positiva, lo que se constata con lo que menciona Jimenez Pari, que un 73.5 % de los usuarios alegan que la atención ofrecida por enfermería es de nivel bueno por ende se puede afirmar que el profesional de enfermería es capaz de mostrar empatía por las diferentes personas a las cuales les brinda u ofrece sus cuidados.

Por otro lado, el quinto objetivo específico, identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la accesibilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general, evidenciado en la **Tabla N°5** en donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0,175; dicho resultado difiere del estudio de Akbas el cual tiene por título “Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería: en el caso de las clínicas de ginecología y obstetricia”, en donde a través de la recopilación de datos de dicho estudio aplicado a 420 pacientes se llegó a determinar que los niveles de complacencia de los clientes para los hospitales privados, de formación, investigación y universitarios fueron superiores a los del hospital público, dando a entender que muchas veces existe esta gran discordancia en las diferentes instituciones públicas o privadas, ya sea por la falta de recursos, los largos trámites para recibir una atención o por la distancia y/o aproximación de la entidad hacia los benefactores como lo

son los usuarios externos, siendo así todo ello indica un factor muy predominante e importante para que exista un grado de satisfacción considerablemente bueno o alto.

Por consiguiente, el sexto objetivo específico, Indicar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la fiabilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general, expuesto en la **Tabla N°6** en donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0,387 indica que los pacientes reciben información confiable por parte del profesional de enfermería acorde a su evaluación, estado y evolución de su enfermedad, dicho resultado se relaciona con el estudio realizado por Cardoza Zarzosa, titulado “Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de villa el salvador, 2018”, donde representa que la calidad de cuidado tiene una relación positiva con la fiabilidad obteniendo un puntaje de 659.

Mientras tanto, el séptimo objetivo específico, Identificar la relación que existe entre elementos tangibles y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina, presentado en la **Tabla N°7** en donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0,436 lo que nos indica que el mobiliario es cómodo y confortable, así como también la limpieza es adecuada, iluminación correcta y vestimenta apropiada de la enfermera, estos resultados se relacionan estrechamente con el artículo encontrado en la revista peruana de medicina integrativa titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016” donde los resultados de elementos tangibles muestran que un 73,6% de usuarios que se encuentran satisfechos con el ambiente, infraestructura y mobiliario.<sup>40</sup>

En alusión al octavo objetivo específico, Identificar la relación que existe entre la atención humanizada y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general, evidenciado en la **Tabla N° 8** en donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0,505 indica que los pacientes reciben una atención de calidad siendo esta de carácter humanizada y que por lo tanto demuestra que el profesional de enfermería del nosocomio se

encuentra altamente capacitado y que por ende brinda cuidados acorde a las necesidades de los usuarios en puntos no solo físicos, sino también psíquicos y sociales; dicho resultado se relaciona con el estudio realizado por González del Aguila, N y Romero Quechol, G; titulado “Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado”, en donde a través de la recopilación de datos en dicho estudio se logró conocer que el 74% de los padres percibieron la atención de enfermería como buena en lo que corresponde al monitoreo, mientras un 72.7% en lo referente a los cuidados acorde a sus necesidades y un 61% en el fomento de un clima de confianza favorable para su atención.

Seguidamente el noveno objetivo específico, Identificar la relación que existe entre la dimensión técnica y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general, evidenciado en la **Tabla N°9** en donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0,302 indica que los usuarios externos que recibieron cuidados de enfermería en dicha área del nosocomio percibieron no solo conocimiento, sino también habilidad, destreza y profesionalismo por parte de la enfermera tras haber adquirido una atención por el profesional, siendo este acorde a los nuevos estudios y avances tecnológicos, por tal motivo cuyo resultado se relaciona con el estudio realizado por García Veliz, titulado “Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, hospital universitario de Piura”, en el cual mediante la recolección de datos se identificó que la dimensión técnica en calidad de cuidado tiene una relación positiva muy alta con el nivel de satisfacción que tenga el paciente.

Finalmente, como objetivo general tenemos, Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022. En donde los resultados observados en la **Tabla N° 10** determinan que existe una correlación positiva alta de 0,578 según Pearson. Por ende, se afirma que existe relación entre ambas variables; calidad de cuidado y grado de satisfacción, dichos resultados se relacionan estrechamente con el estudio realizado por Barboza Cruz, B titulada

“Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Apoyo II Sullana diciembre 2017-abril 2018” cuya metodología de estudio es de enfoque cuantitativo y de corte transversal en donde se obtiene que de un 100% el 64.5% se encuentra satisfecho y el 35,5% insatisfecho dando a entender que la calidad de cuidado que reciben los pacientes es el adecuado y acorde a sus necesidades lo que repercute de manera positiva en el grado de satisfacción que tienen tras recibir un servicio.

Otro estudio relacionado con el objetivo general del presente trabajo de investigación es el de Castro Ramírez; Moreno Rodrigues y Paredes Sales titulado “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016” con una metodología de carácter cuantitativo, no experimental, correlacional en donde la muestra en estudio estuvo conformada por 129 personas obteniendo como resultado que existe relación positiva alta entre las dos variables en donde calidad de cuidado de enfermería tiene un porcentaje de 89.9% y grado de satisfacción 56.6% desde aquí podemos afirmar que el grado de satisfacción de los usuarios dependerá estrechamente de la calidad de cuidado que reciban por parte del profesional de enfermería, así mismo también se puede expresar que el Hospital Apoyo II Sullana, brinda cuidados humanizados, practicas adecuadas, profesionalismo, empatía, seguridad y capacidad de respuesta acorde a las necesidades de los diferentes usuarios.<sup>41</sup>

## **VI.- CONCLUSIONES**

**1.-** Respecto al primer objetivo específico a través de la presente investigación se logró identificar que existe una correlación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la equidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.

**2.-** Asimismo, en el segundo objetivo específico se identificó que existe una correlación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la capacidad de respuesta percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.

**3.-** Del mismo modo en el tercer objetivo específico se identificó que existe una correlación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la seguridad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.

**4.-** Por consiguiente, en el cuarto objetivo específico se identificó que existe una correlación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la empatía percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.

**5.-** De igual forma en el quinto objetivo específico se identificó que existe una correlación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la accesibilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.

**6.-** De igual manera, en el sexto objetivo específico se logra evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de cuidado de enfermería y la fiabilidad percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana. Piura 2022.

**7.-** Seguidamente en el séptimo objetivo específico se determina que existe una correlación positiva entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.

**8.-** Mientras tanto en el octavo objetivo específico se identifica que existe una correlación significativa entre la atención humanizada y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.

**9.-** De la misma forma en el noveno objetivo específico se logra identificar que existe una correlación positiva entre la dimensión técnica y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022.

**10.-** Finalmente en el objetivo general se logra determinar que existe una correlación significativa entre las variables calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura 2022.

## **VII.- RECOMENDACIONES**

1.- El profesional de enfermería del Hospital de Apoyo II-2 Sullana debe de continuar actuando y brindando cuidados de manera equitativa priorizando las diferentes necesidades de los usuarios, es por ello que es de vital importancia promover una cultura de escucha activa a los diferentes usuarios a fin de brindar un cuidado oportuno.

2.- Se recomienda a la dirección de recursos humanos y al departamento de enfermería del Hospital de Apoyo II-2 Sullana seguir contando con los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina general en el presente año, del mismo modo motivarlas a través del fomento e integración de todo el personal para mantener el trabajo en equipo de tal manera que se siga manteniendo su estándar de capacidad de respuesta relacionado a la calidad de cuidado.

3. Se sugiere a la jefatura de enfermería del área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, implementar un diseño y desarrollo de capacitaciones constantes enfocadas en la mejora de habilidades y destrezas con el fin de que el personal pueda adquirir, incrementar y reforzar sus conocimientos, siendo estos acordes a los nuevos avances tecnológicos en el arte del cuidado de tal manera que el usuario externo en el nosocomio pueda seguir teniendo plena confianza y seguridad al recibir la atención por parte del profesional de enfermería.

4.- Se recomienda a los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo II-2 Sullana que ingresen a talleres de desarrollo interpersonal propuestos por la jefatura de enfermería, los cuales pueden ser de manera periódica, en donde se desarrollen temas relacionados a la interculturalidad con los pacientes y el respeto por los valores humanos con el objetivo de poder ser aún más empático y de esta forma mejorar la calidad de cuidados que se les brinda a los pacientes aumentando en gran medida el nivel de satisfacción tras recibir un servicio.

5.- Se exhorta al personal administrativo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana a mantener su gran labor de funcionamiento de cada una de sus actividades diarias designadas ante la gran demanda de atención que mantiene el nosocomio originarias de las distintas provincias de Piura, asimismo se incita al director del hospital a realizar acciones de trabajo intersectorial enfocadas en la mejora de la atención del paciente.

6.- Se recomienda a la jefatura de enfermería realizar sorteos de capacitaciones para los profesionales de enfermería los cuales serán beneficiados puesto que mejorarán y aumentando en gran medida su desempeño laboral, serán eficientes en las distintas actividades, diarias por ende se obtendrán muy buenos resultados.

7.- Se recomienda al director del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, y a los jefes de las diferentes unidades de servicios continuar con las gestiones para la adquisición y capacitación del profesional en los nuevos y modernos equipos médicos, los cuales servirán para brindar una atención de calidad a los diferentes usuarios, así también realizar una gestión en busca de ampliación del nosocomio con la finalidad de aumentar la cobertura para los usuarios prestadores de los servicios de salud.

8.- Se recomienda a los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, participar continuamente en capacitaciones de desarrollo interpersonal las cuales aumenten el desarrollo de habilidades blandas ya que estas permitirán mejorar la comunicación de manera efectiva, la generosidad, proactividad, trabajo en equipo y solución de conflictos abarcando a nuestro paciente de manera holística y brindándole un trato humanizado.

9.- Se recomienda a la jefa del departamento de enfermería, no solo enfocarse en las constantes capacitaciones en los diversos temas a tratar con su personal, sino también dar mayor énfasis en el monitoreo y evaluación de manera periódica, acerca de la calidad del cuidado de enfermería que se le brinda al paciente a través de la manifestación de satisfacción del usuario externo tras haber recibido una atención por parte del profesional de enfermería.

10.- Se exhorta a todos los profesionales de enfermería a seguir brindado cuidados de manera integral y holística, adecuada, rápida y efectiva, pues estos proporcionarán una muy buena calidad de cuidado hacia los usuarios aumentando en gran medida su nivel de satisfacción tras recibir un servicio de salud.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. 11 de agosto del 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
2. Comex Perú. El 97% de los establecimientos de salud del primer nivel de atención cuentan con capacidad instalada inadecuada. Sociedad del Comercio Exterior del Perú. Lima- Perú. 25 de febrero del 2021. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada#:~:text=A%20inicios%20de%202021%2C%20el,equipamiento%20obsoleto%2C%20inoperativo%20o%20insuficiente>
3. La Gestión- Economía. Controlaría: El 26.45% de hospitales no cuenta con personal suficiente para servicios de emergencia. Lima- Perú. 21 de agosto del 2019. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/contraloria-el-2645-de-hospitales-no-cuenta-con-personal-suficiente-para-el-servicio-de-emergencia-noticia/>
4. García Calle. M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia [Tesis para optar el título de licenciatura en Enfermería]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019.
5. Barboza Cruz, B. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Apoyo II Sullana diciembre 2017-abril 2018. [Tesis para optar el grado de Licenciatura de Enfermería]. Sullana-Perú: Universidad San Pedro, Escuela Profesional de Enfermería. 2018.
6. Plataforma Digital Única del Estado Peruano [Internet]. Gob.pe. 2016 [citado 28 agosto 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/hospital-de-sullana-ii-2-has>

7. Susalud-Perú. Norte sostiene reunión de trabajo con el equipo de gestión del Hospital de Apoyo II-2 Sullana. 26 de marzo del 2018. Disponible en: <https://twitter.com/susaludperu/status/978276454202044417>
8. Akbas, Meltem. "PATIENT SATISFACTION ON NURSING CARE: THE CASE OF GYNECOLOGY AND OBSTETRICS CLINICS". Acta Bioethica, vol. 25, no. 1, June 2019
9. González-del Águila N, Romero-Quechol G. M. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017;25(3):173-80.
10. Córdova Zarzosa J.F. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de villa el salvador. [Tesis para optar el grado de Licenciatura de Enfermería]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Enfermería. 2018
11. Jiménez Pari. M. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua. [Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de salud]. Perú: Universidad César Vallejo. 2018
12. Garcia Veliz. E. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, hospital universitario de Piura. [Tesis para optar el grado de Licenciatura de Enfermería]. Piura: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Enfermería. 2019
13. Carrasco, G y López M. Calidad Asistencial. Revista de órgano de la calidad española de la sociedad asistencial. 2016.V 16. (201): 16-55

14. Rocha Rivero, G. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del ministerio de salud, salud y clínicas privadas de Chíncha, 2017. [internet]. Chíncha-Perú. Universidad autónoma de Ica, 2017. Disponible en: [https://autonoma-de-ica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf](https://autonoma-de-ica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf)
15. Santana, J; Bauer de Camargo, A; Silva Minamisava, R; Queiroz Bezerra, L, Y Gomes de Sousa, M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2015;22(3):454-60.
16. Chávez, N. Código de Ética y Deontología. Lima: Colegio de Enfermeros del Perú; 2015
17. Kron, T. Liderazgo y Administración en Enfermería. 9na Edición. México-D.F: Edit. Interamericana; 2016
18. Revista en Colombia [Publicación periódica en línea] 2016. Mayo [Citada: 2021 octubre 04] disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
19. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2016 [citado 22 Set 2021]; 32 (4) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
20. Amaro Cano, M. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2016 Dic [citado 2021 Oct 22] ; 20( 3 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192004000300009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000300009&lng=es).
21. León, C. Enfermería ciencia y arte del cuidado. Reflexión y debate [Serie en línea] 2016.

- 22.** Bustamante. A, Zerda. E, Obando. F, Y Tello. M. Business Magazine. ResearchGate. Fundamentals of quality of service, the Servqual model. Guayaquil- Ecuador. April 2020. Available in: [https://www.researchgate.net/publication/340903187\\_Foundations\\_of\\_quality\\_of\\_service\\_the\\_Servqual\\_model](https://www.researchgate.net/publication/340903187_Foundations_of_quality_of_service_the_Servqual_model)
- 23.** Da Silva, D. What is humanized care?. Blog Zendesk. [Internet]. February 4, 2021. Available in: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-la-atencion-humanizada/>
- 24.** Marquez Pariente. S y Auccasi Rojas. M. Calidad de atención en servicios de salud. Enfermería-Perú. [Internet] 2017. Disponible en: <https://www.enfermeriaperu.com/gesenfer/calidatenserv1.htm>
- 25.** Real Academia Española [Internet]. RAE.es. 2020 [citado 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- 26.** Fontova Almató, A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. [Tesis Doctoral]. España. Universidad de Girona. 2015.
- 27.** Mora Contreras, C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2016, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil
- 28.** Palomino Navarro, A; Rivera Bañón, E Y Tocto Velásquez, P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, lima-2018. [Tesis para optar el grado de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima- Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería. 2018.

29. Massip Pérez, C; Ortiz Reyes, R; Llantá Abreu, M; Y Peña Fortes, M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2018 Dic [citado 2021 Oct 22] ; 34( 4 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es)
30. Boton Galicia, S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de cunén, quiché, guatemala, año 2017. [Tesis para optar el grado de Licenciatura de Enfermería]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias de la Salud. 2018
31. Organización Panamericana de la Salud Equidad en Salud. [Internet].2019. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5586:health-equity-egc&Itemid=0&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=5586:health-equity-egc&Itemid=0&lang=es)
32. Rodríguez E, Gil de Gómez. M; Oliván. B, Coronado Vázquez.V, Sánchez Calavera.M, Y Magallón Botaya. R. Gaceta Sanitaria. Sociedad Española de Salud Publica y Administración Sanitaria. [Internet]. Barcelona- España. May-June 2022. Disponible en: <https://www.gacetasanitaria.org/en-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-articulo-S0213911121000480#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20del%20sistema%20de%20salud%20es%20un,personal%20del%20contacto%20del%20paciente>
33. Matsumoto Nishizawa, R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Scielo. [Internet]. Anhash. 2016. Disponible en : [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20Modelo%20Servqual%2C%20mide%20la,%2C%20empat%C3%ADa%2C%20y%20elementos%20tangibles.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20Modelo%20Servqual%2C%20mide%20la,%2C%20empat%C3%ADa%2C%20y%20elementos%20tangibles.)

34. Ministerio de Salud. Atributos de la Calidad de Atención en Salud. [En línea]. 24 de Julio del 2022. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
35. Hernández Sampieri y Baptista. Investigation Methodology. 6th edition. Mexico. Mc Graw Hill Educación.2014
36. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Jara Navarro MI. Satisfaction and quality: analysis of the equivalence or not of the terms. RGYPS [Internet]. 2007 Dec 1 [cited 2021 Nov 11]; 6 (13). Available at: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>
37. Trincado Agudo María Teresa, Fernández Caballero Emilio. Calidad en enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 1995 Abr [citado 2021 Oct 22];11(1):1-2. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403191995000100001&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403191995000100001&lng=es).
38. Quispe Fernández y Ayaviri Nina. Measurement of Customer Satisfaction in Non- Profit Development Cooperation Organizations. Business Review. Dialnet [Internet]. 2016. Vol 10, N°37, pág. 27-35.
39. Hernandez Mendoza S, Duana Avila D. Data collection techniques and instruments. ICEA [Internet]. Dec 5, 2020 [cited Nov 11, 2021]; 9 (17): 51-3. Available at: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>
40. Infantes Gomez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev per med integr. [Internet]. 2 de octubre de 2017 [citado 21 de julio de 2022];2(2):133-9. disponible en: <https://rpm.i.pe/index.php/RPMI/article/view/55>
41. CASTRO RAMIREZ CS, MORENO RODRÍGUEZ CR, PAREDES SALES HD. ALICIA. [Online].; 2016 [cited 2022 Julio 7. Available from: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>.

## ANEXOS

### ANEXO N°1: Matriz de operacionalización de variables

| Variables de estudios     | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones         | Indicadores               | Escala de medición  |
|---------------------------|--|--|---------------------|---------------------------|---|
| <b>Calidad de cuidado</b> | Donabedian definió la calidad de los cuidados como “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades” <sup>12</sup> . | Ardón, N. Define como el conjunto de conocimientos científicos, tecnológicos, técnicas y procedimientos estandarizados, que de forma integral utiliza el profesional de enfermería para brindar cuidados de calidad siendo el producto final de su labor profesional en relación a la satisfacción del usuario y será valorado en Bueno, regular y malo logrando mayores mejoras <sup>28</sup> . | Elementos tangibles | Infraestructura           | Ordinal<br><br><b>Escala de Likert:</b><br><br>1= Nunca<br>2= Rara vez<br>3= Algunas veces<br>4= Frecuentemente<br>5= Siempre |
|                           |  |  |                     | Limpieza                  |   |
|                           |  |  |                     | Presentación del personal |   |
|                           |  |  | Atención humanizada | Cortesía                  |   |
|                           |  |  |                     | Confidencialidad          |   |
|                           |  |  |                     | Comunicación              |   |
|                           |  |  |                     | Comprensión               |   |
|                           |  |  | Técnico             | Conocimiento              |   |
|                           |  |  |                     | Procedimientos            |   |
|                           |  |  |                     | Habilidades               |   |
|                           |  |  |                     | Destreza                  |   |

|                              |   |  |                        |                          |  |
|------------------------------|---|--|------------------------|--------------------------|--|
| <b>Grado de satisfacción</b> | Ochoa Quintana, define al grado de satisfacción como la concordancia entre las expectativas del usuario que representan su grado de cumplimiento sobre una atención ideal y su percepción de la atención real recibida tras recibir un servicio <sup>22</sup> . | <p>Quispe Fernández y Ayaviri Nina, consiste en la forma específica de conformidad o disconformidad que muestra el usuario referente al grado de cumplimiento de sus expectativas; este grado se calcula con la diferencia en el valor percibido por el cliente y las expectativas que este tenía antes de recibir el servicio <sup>29</sup>.</p> <p>Equidad:<br/>5 – 25 puntos<br/>Capacidad de respuesta<br/>4 – 20 puntos<br/>Seguridad<br/>4 – 20 puntos<br/>Empatía<br/>5 – 25 puntos<br/>Accesibilidad<br/>4 – 20 puntos<br/>Fiabilidad<br/>5 – 25</p> | Equidad                | Distribución de recursos | <p>Ordinal</p> <p><b>Escala de Likert:</b></p> <p>1= Nunca<br/>2= Rara vez<br/>3= Algunas veces<br/>4= Frecuentemente<br/>5= Siempre</p> |
|                              |   |  |                        | Cobertura de atención    |  |
|                              |   |  | Capacidad de respuesta | Disposición              |  |
|                              |   |  |                        | Tiempo de espera         |  |
|                              |   |  |                        | Oportunidad              |  |
|                              |   |  | Seguridad              | Medidas preventivas      |  |
|                              |   |  |                        | Capacitación             |  |
|                              |   |  | Empatía                | Amabilidad               |  |
|                              |   |  |                        | Atención Individualizada |  |
|                              |   |  |                        | Tolerancia               |  |
|                              |   |  | Accesibilidad          | Sencillez de trámites    |  |
|                              |   |  |                        | Aproximación             |  |
|                              |   |  | Fiabilidad             | Desempeño                |  |
|                              |   |  |                        | Resultados               |  |
| Eficiencia                   |   |  |                        |                          |  |

## ANEXO N°2: Instrumento de recolección de datos

Buenos días, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le está brindando. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible con sus respuestas. Lea atentamente y complete los espacios en blanco con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente.

**Marque con un aspa (X) la opción que mejor describa su opinión:**

1= nunca

4= Frecuentemente

2= Rara vez

5= Siempre

3= algunas veces

### Datos generales

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( ) Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

| N°                                      | Calidad de cuidado  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre |
|---|---|-------|----------|---------------|----------------|---------|
| <b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b> |   |       |          |               |                |         |
| 1                                       | El mobiliario en donde se encuentra hospitalizado es cómodo y confortable.                          |       |          |               |                |         |
| 2                                       | La enfermera muestra interés por la limpieza y el orden.  |       |          |               |                |         |
| 3                                       | El acceso a la hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizo.                |       |          |               |                |         |
| 4                                       | La enfermera se preocupa porque la iluminación y ventilación de su habitación sea la adecuada.      |       |          |               |                |         |
| 5                                       | La enfermera cuando le atiende está correctamente uniformada.                                       |       |          |               |                |         |
| <b>Dimensión 2: Atención Humanizada</b> |   |       |          |               |                |         |
| 6                                       | El personal de salud respeta su privacidad durante los cuidados.                                    |       |          |               |                |         |
| 7                                       | Usted comprende las indicaciones del tratamiento médico.  |       |          |               |                |         |
| 8                                       | El personal de enfermería muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema                |       |          |               |                |         |
| 9                                       | Durante su permanencia en el hospital el personal de enfermería le brinda un trato cordial y amable |       |          |               |                |         |
| 10                                      | Existe buena comunicación con la enfermera  |       |          |               |                |         |
| <b>Dimensión 3: Técnico</b>             |   |       |          |               |                |         |
| 11                                      | La enfermera muestra habilidad al realizar los procedimientos que realiza                           |       |          |               |                |         |
| 12                                      | La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar al paciente                                 |       |          |               |                |         |
| 13                                      | Nota inseguridad por parte de la enfermera al realizar un procedimiento                             |       |          |               |                |         |
| 14                                      | La enfermera manipula los equipos médicos con destreza  |       |          |               |                |         |

| N°   | Grado de satisfacción  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre |
|--|--|-------|----------|---------------|----------------|---------|
| <b>Dimensión 1: Equidad</b>                |  |       |          |               |                |         |
| 1  | El personal de enfermería lo atiende según su necesidad.   |       |          |               |                |         |
| 2  | Cree usted que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.  |       |          |               |                |         |
| 3  | Encuentra en farmacia del hospital todos los medicamentos recetados por el médico.   |       |          |               |                |         |
| 4  | La enfermera organiza la disponibilidad de equipos, material e insumos médicos para su atención.   |       |          |               |                |         |
| 5  | El personal de enfermería está atento a su evolución.  |       |          |               |                |         |
| <b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b> |  |       |          |               |                |         |
| 6  | La enfermera brinda educación sobre aspectos relacionados a su estado de salud.  |       |          |               |                |         |
| 7  | La enfermera le da procedimientos a tiempo los medicamentos y realiza los  |       |          |               |                |         |
| 8  | La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.  |       |          |               |                |         |
| 9  | La enfermera acude oportunamente a sus solicitud.  |       |          |               |                |         |
| <b>Dimensión 3: Seguridad</b>              |  |       |          |               |                |         |
| 10   | Usted confía en la enfermera.  |       |          |               |                |         |
| 11   | La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.  |       |          |               |                |         |
| 12   | La enfermera brinda cuidados acorde al estado de su salud.   |       |          |               |                |         |
| 13   | El personal de enfermería realiza los procedimientos transmitiéndole confianza, seguridad y tranquilidad teniendo en cuenta medidas preventivas. |       |          |               |                |         |
| <b>Dimensión 4: Empatía</b>                |  |       |          |               |                |         |
| 14   | La enfermera es amable con usted.  |       |          |               |                |         |
| 15   | La enfermera le llama por su nombre.   |       |          |               |                |         |
| 16   | La enfermera muestra interés en los cuidados brindados.  |       |          |               |                |         |
| 17   | La enfermera muestra tolerancia en los cuidados.   |       |          |               |                |         |
| 18   | La enfermera brinda cuidados individualizados.   |       |          |               |                |         |
| <b>Dimensión 5: Accesibilidad</b>          |  |       |          |               |                |         |
| 19   | El paciente realiza reclamos o sugerencias sobre los cuidados recibidos.   |       |          |               |                |         |
| 20   | Es accesible y rápido el trámite que realiza para solicitar una cita.  |       |          |               |                |         |
| 21   | El paciente es transferido inmediatamente a otro establecimiento de salud de mayor o menor complejidad si el médico lo considera pertinente.     |       |          |               |                |         |
| 22   | La accesibilidad al hospital le permite desplazarse de manera rápida, en una situación de emergencia.  |       |          |               |                |         |
| <b>Dimensión 6: Fiabilidad</b>             |  |       |          |               |                |         |
| 23   | Es confiable la información que recibe de la enfermera en cuanto a su estado de salud.   |       |          |               |                |         |
| 24   | La enfermera lo atiende con respeto y amabilidad.  |       |          |               |                |         |
| 25   | La enfermera siempre le informa del progreso de su estado de salud.  |       |          |               |                |         |
| 26   | Los cuidados que recibió del profesional de enfermería fueron beneficiosos para la recuperación de su estado de salud.                           |       |          |               |                |         |
| 27   | La enfermera le apoya de manera amable en el proceso de recuperación de su salud.  |       |          |               |                |         |

### **ANEXO N°3: Calculo de la muestra**

La muestra de estudio se calculó de acuerdo a López, a través de la fórmula para el tamaño de muestra de una población finita o conocida, la cual es la siguiente:

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

**Donde:**

**N=** Población

**n=** Muestra

**p=** Probabilidad a favor

**q=** Probabilidad en contra

**Z=** Nivel de confianza

**E=** Error de muestra

**Los datos a considerar son los siguientes:**

**N=** 401 pacientes en el área de medicina general

**p=** 0.5

**q=** 0.5

**Z=** Nivel de confianza del 95% que corresponde a un valor Z de 1.96

**E=** Error muestral asumido del 5%

**Reemplazamos:**

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 401}{0.05^2 (401 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Por consiguiente, el resultado de la muestra a encuestar fue de 197 usuarios externos del área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

**ANEXO N°4: Fichas de evaluación del instrumento**

**“Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |   |    |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |    |     | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|----|-----------------------|----|----|----|-----|---------------|
|                               |  | 0                    | 5 | 10 | 15 | 20 | 21                 | 25 | 30 | 35 | 40 | 41               | 45 | 50 | 55 | 60 | 61                   | 65 | 70 | 75 | 80 | 81                    | 85 | 90 | 95 | 100 |               |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  |                      |   |    |    |    |                    |    |    |    |    |                  |    |    |    |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |     |               |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |                      |   |    |    |    |                    |    |    |    |    |                  |    |    |    |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    | X  |     |               |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                            |                      |   |    |    |    |                    |    |    |    |    |                  |    |    |    |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    | X  |     |               |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |                      |   |    |    |    |                    |    |    |    |    |                  |    |    |    |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    | X   |               |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |                      |   |    |    |    |                    |    |    |    |    |                  |    |    |    |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    | X   |               |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.           |                      |   |    |    |    |                    |    |    |    |    |                  |    |    |    |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    | X  |     |               |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |                      |   |    |    |    |                    |    |    |    |    |                  |    |    |    |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    | X   |               |



**“Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

| Indicadores            | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |    |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |     | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
|                        |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |               |
| ASPECTOS DE VALIDACION |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |               |
| 1. Claridad            | Esta formulado con un lenguaje apropiado                 |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |
| 2. Objetividad         | Esta expresado en conductas observables                  |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |
| 3. Actualidad          | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |
| 4. Organización        | Existe una organización lógica entre sus ítems           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |
| 5. Suficiencia         | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |



**“Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

| Indicadores            | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |   |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |    | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|----------------------|---|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|----|---------------|
|                        |  | 0                    | 5 | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96 |               |
| ASPECTOS DE VALIDACION |  | 0                    | 5 | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96 |               |
| 1.Clarity              | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |                      |   |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    | 60 |                      |    |    |    |                       |    |    |    |               |
| 2.Objetividad          | Esta expresado en conductas observables                            |                      |   |    |    |                    |    |    |    |                  |    | 55 |    |                      |    |    |    |                       |    |    |    |               |
| 3.Actualidad           | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |                      |   |    |    |                    |    |    |    |                  |    | 60 |    |                      |    |    |    |                       |    |    |    |               |
| 4.Organización         | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |                      |   |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    | 63                   |    |    |    |                       |    |    |    |               |
| 5.Suficiencia          | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.           |                      |   |    |    |                    |    |    |    |                  |    | 60 |    |                      |    |    |    |                       |    |    |    |               |
| 6.Intencionalidad      | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |                      |   |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    | 65                   |    |    |    |                       |    |    |    |               |



## ANEXO N°5: Formato de confiabilidad

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO | ÁREA DE INVESTIGACIÓN |
|---|---|-----------------------|

### I. DATOS INFORMATIVOS

|  |   |
|--|---|
| 1.1. ESTUDIANTE :                            | CARMEN NAVARRO FRANCKLIN STEFANO<br>RAMÍREZ TAPULLIMA LESLY YADIRA  |
| 1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :   | Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2021 |
| 1.3. ESCUELA PROFESIONAL :                   | Enfermería  |
| 1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :        | CUESTIONARIO  |
| 1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO : | KR-20 Kuder Richardson ( )  |
|  | Alfa de Cronbach. ( X )   |
| 1.6. FECHA DE APLICACIÓN :                   | 29 de noviembre del 2021  |
| 1.7. MUESTRA APLICADA :                      | 20 Pacientes  |

### II. CONFIABILIDAD

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO: | El instrumento es:<br>Calidad : confiable (,752)<br>Satisfacción : confiable (,761) |
|------------------------------------|---|

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

Se realizó el análisis de fiabilidad a 20 pacientes utilizando el estadístico **Alfa de cronbach** teniendo en cuenta que es una variable medida en escala de likert, recomendándose la ejecución del total de sus preguntas; cuyo puntaje total varía entre 14 y 70 puntos para calidad y para satisfacción entre 27 y 135

  
Estudiante: CARMEN NAVARRO FRANCKLIN  
DNI: 71738371

  
Estudiante: RAMÍREZ TAPULLIMA LESLY  
DNI: 72049478

  
Lic. José Carlos Fiestas Zevallos  
COESPE N° 505  
Estadístico: Lic. Estad. Fiestas Zevallos José Carlos  
DNI: 02843480

## ANEXO N°6: Permiso para aplicación de prueba piloto de un Proyecto de investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



**OFICIO N°061-2021-UCV-VA-P12-F02/CCP**

**Dra. GLORIA MARIA CEREZO ALAPA**  
Director del Hospital Manuel Javier Nomberto de Chulucanas

Piura

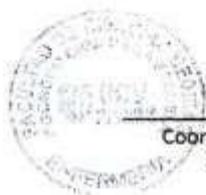
**Asunto: Permiso para aplicación de prueba piloto de un Proyecto de Investigación.**

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente a nombre de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar vallejo –Piura, y al mismo tiempo conocedores de su alto espíritu de apoyo a la formación de estudiantes, se comunica que los estudiantes de Enfermería del IX ciclo: Carmen Navarro Francklin Stefano y Ramirez Tapullima Lesly Yadira realizarán un Proyecto de Investigación, con el título "Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2021"

Motivo por el cual se solicita el permiso respectivo, para que se le brinde las facilidades para la aplicación de una prueba piloto dirigida a 20 usuarios externos del área de medicina general elegidos al azar.

Esperando contar con su permiso reitero nuestro más sincero agradeciendo, quedo de Usted.

Atentamente;



Coordinadora de la Escuela de Enfermería  
Universidad César Vallejo - Piura

## **ANEXO N°7: Consentimiento Informado**

**FECHA:**     /     /

**HORA:**

Por medio del presente documento acepto libremente participar en la investigación titulada: Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2021. Además, se me ha explicado que es un trabajo de investigación y que he sido seleccionado, que mi participación es muy importante y que no conlleva ningún riesgo, ya que me puedo retirar en el momento que así lo desee.

Asimismo, estoy dispuesto a contestar sinceramente dicha encuesta, habiendo sido informado (a) del propósito de la misma, así como de los objetivos; y confiando plenamente en que la información que se vierta en el cuestionario será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome de la misma confidencialidad.

---

**Firma**

### **Investigadores:**

Carmen Navarro, Francklin Stefano

Ramírez Tapullima, Lesly Yadira

## ANEXO N°8: Permiso para desarrollar proyecto de investigación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Piura, 06 de mayo de 2022

**OFICIO N°005-2022-UCV-VA-P12-F02/CCP**

**DR. MIGUEL CORDOVA GONZALES**  
Director del Hospital de Apoyo II-2, Sullana

Piura

**Asunto: Permiso para desarrollar Proyecto de investigación.**

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente a nombre de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar vallejo –Piura, y al mismo tiempo conoedores de su alto espíritu de apoyo a la formación de estudiantes, se comunica que las estudiantes de Enfermería del X ciclo: **Ramírez Tapullima Lesly y Carmen Navarro Francklin**, realizarán su proyecto de investigación, con el título “Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2021”

Motivo por el cual se solicita el permiso, para que las estudiantes mencionadas puedan proceder en lo que respecta a la aplicación y recolección de datos, entre los días 10 al 30 de junio con la técnica utilizada cuestionario; brindándoles las facilidades respectivas.

Reiterando nuestro más sincero agradeciendo, quedo de Usted.

Atentamente;



  
Coordinadora de la Escuela de Enfermería  
Universidad César Vallejo - Piura

CGR/clmr



## ANEXO N°9: Proveido favorable de ejecucion del proyecto de investigacion



GOBIERNO REGIONAL DE PIURA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA  
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA.

GOBIERNO REGIONAL  
PIURA

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

### NOTA INFORMATIVA N° 138- 2021-HAS.430020168.

**RAMIREZ TAPULLIMA LESLY YADIRA  
CARMEN NAVARRO FRANCKLIN STEFANO  
ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.**

**ASUNTO : PROVEIDO FAVORABLE DE EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION**

**REF. : OFICIO N° 005-2022-UCV-VA-P12-F02/CCP**

**FECHA : SULLANA, 09 DE JUNIO DEL 2022**

Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes, para expresarles mi cordial saludo y a la vez comunicar que el Hospital por ser una entidad docente, se desarrollan estudios de Investigación y a la vez para comunicarle que el Proyecto cuyo título es "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA Y GRADO DE SATISFACCION PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA, PIURA-2022" a ejecutarse en nuestra Institución, tiene Provisto Favorable

Asimismo, informarle que, al culminar la ejecución del mismo, deberá dejar un ejemplar en físico y virtual del informe final, además un artículo del respectivo trabajo.

Agradeciendo la atención y apoyo que le brinde a lo solicitado, Es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL PIURA  
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA  
Dra. Eni Jusaa Eloy Arístegui Alcantara  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA (I) PIURA  
CEP 12390 OMI 03674403

430020168  
JEA/fec.

09/06/22  
11:49 am

Av. Santa Rosa s/n- Sullana  
Teléfono (073)490142



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PULACHE HERRERA CARMEN MARIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el usuario externo en el área de medicina general del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura-2022", cuyos autores son RAMIREZ TAPULLIMA LESLY YADIRA, CARMEN NAVARRO FRANCKLIN STEFANO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 04 de Agosto del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| PULACHE HERRERA CARMEN MARIELA<br><b>DNI:</b> 40362180<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-5829-4422 | Firmado electrónicamente<br>por: CPULACHEH el 07-<br>08-2022 20:48:03 |

Código documento Trilce: TRI - 0389710