

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

---

**Nivel de satisfacción y calidad de cuidados del profesional de enfermería al usuario del Centro de Salud de Bellavista, Sullana-2024**

---

**Línea de Investigación:**  
Enfermería y Gestión en Salud

**Autoras:**  
Flores Riofrío Flor de María  
Maza Viera, Mariela

**Jurado Evaluador:**  
Presidente: Castillo Rivera Cecilia Evelyn  
Secretario: Ñique Miranda María Isabel  
Vocal: Bazán Albitez Rita Yamila

**Asesora:**  
Zavala Alvites, Alejandrina

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-1491-6397>

**TRUJILLO – PERÚ 2024**

**Fecha de sustentación: 2024/08/15**

# Nivel de satisfacción y calidad de cuidados del profesional de enfermería al usuario del Centro de Salud de Belavista, Sullana-2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad de San Martín de Porres</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.upsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>repositorio.unp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

### ***Declaración de originalidad***

Yo, Alejandrina Zavala Alvites, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en emergencias y desastres, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesora de la tesis titulada "Nivel de satisfacción y calidad de cuidados del profesional de enfermería al usuario del centro de salud de Bellavista 2024" autor(as) Flores Riofrio Flor de María y Maza Viera Mariela, dejo constancia de lo siguiente:


- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 10%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el día 05 de setiembre del 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 05 setiembre 2024

Zavala Alvites Alejandrina

41373736

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1491-6397>




Flores Riofrio Flor de María

DNI: 03648151



Maza Viera Mariela

DNI: 44867405



**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0511-2024-D-F-CCSS-UPAO**

Trujillo, 09 de julio del 2024

**VISTO;** el Oficio electrónico N° 0719-2024-DASE-UPAO remitido por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, solicitando designación de Jurado de la Tesis de las Licenciadas **FLORES RIOFRIO, FLOR DE MARIA Y MAZA VIERA, MARIELA, y;**

**CONSIDERANDO:**

Que, el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, ha remitido el Oficio N° 0719-2024-DASE-UPAO, declarando su conformidad con el cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos;

Que, con la presentación del ejemplar digital de la tesis y el informe del profesor asesor, los Licenciados acreditan haber cumplido con la elaboración de la tesis, cuyo proyecto fue aprobado oportunamente por Resolución N° 0126-2024-D-F-CCSS-UPAO, de fecha 26 de febrero del 2024.

Que, para efectos de dictaminar la tesis es necesaria la designación del jurado con docentes de la Facultad;

Que, en el Oficio electrónico referido en el primer considerando de la presente Resolución, el Director Académico de la Segunda Especialidad propone designar el Jurado de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE BELLAVISTA, SULLANA-2024**, realizada por las Licenciadas **FLORES RIOFRIO, FLOR DE MARIA Y MAZA VIERA, MARIELA**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS y DESASTRES, a las docentes:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>MS. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA</b>
<b>SECRETARIA</b>	<b>MS. MARIA ISABEL ÑIQUE MIRANDA</b>
<b>VOCAL</b>	<b>MS. RITA YAMILA BAZAN ALBITEZ</b>

Por estas consideraciones y las atribuciones conferidas a este Despacho,

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** **CONSTITUIR EL JURADO** que recepcionará la sustentación de la Tesis de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE BELLAVISTA, SULLANA-2024**, realizada por las Licenciadas **FLORES RIOFRIO, FLOR DE MARIA Y MAZA VIERA, MARIELA**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS y DESASTRES.

**SEGUNDO:** **NOMBRAR** como integrantes del Jurado a las docentes:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>MS. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA</b>
<b>SECRETARIA</b>	<b>MS. MARIA ISABEL ÑIQUE MIRANDA</b>
<b>VOCAL</b>	<b>MS. RITA YAMILA BAZAN ALBITEZ</b>



Trujillo

Av. América Sur 3145 - Urb. Monserrate - Trujillo  
Teléfono: [+51] (044) 604444 - anexo 2341  
fac\_salud@upao.edu.pe  
Trujillo - Perú

**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0511-2024-D-F-CCSS-UPAO**

**TERCERO:** REMITIR la presente Resolución al Director de la Segunda Especialidad Profesional, para los fines consiguientes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



  
Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



  
Dr. Carlos Augusto Díez Morales  
SECRETARIO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CC/DAR  
SP/1  
AC/10

*Jorge Leyser*

## DEDICATORIA

*Dedicamos esta tesis principalmente  
a Dios, por darnos la fuerza necesaria  
para culminar esta meta.*

*A nuestras madres, por todo su amor  
y por motivarnos a seguir hacia adelante, a  
nuestros papitos que desde el cielo nos  
guían en cada paso que damos, a nuestros  
esposos, hijos, nieta.*

*También a nuestros hermanos,  
por brindarnos su apoyo moral  
en esas noches que tocaba investigar.*

*Y, finalmente, a todos los  
que creyeron en nosotros, con  
su actitud de aliento lograron  
que tomáramos más impulso.*

*Flor y Mariela.*

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, le agradecemos a nuestros padres, que siempre nos han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos nuestros objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño nos han impulsado siempre a perseguir nuestras metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.*

*Le agradecemos muy profundamente a nuestra asesora magister **ALEJANDRINA ZAVALA ALVITES**, por su dedicación y paciencia; sin sus palabras y correcciones precisas no hubiésemos podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaremos grabados para siempre en nuestra memoria en nuestro futuro profesional”.*

*Son muchos los docentes que han sido parte de nuestro camino de post grado y a todos ellos les queremos agradecer por transmitirnos los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos serían solo palabras.*

*Agradecerles a todos nuestros compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en nuestros amigos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas”*

*Por último, agradecer a la **UNIVERSIDAD ANTENOR ORREGO**, que nos ha exigido tanto, para lograr nuestra meta, pero al mismo tiempo nos ha permitido obtener nuestro tan ansiado grado. Agradecemos a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para lograr nuestra meta.*

## RESUMEN

El propósito de esta investigación consistió en determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024, enfocando la relevancia que cubre una atención en salud con calidad. La investigación desarrollada empleó un diseño descriptivo correlacional, habiendo trabajado con una muestra de 50 usuarios que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista-Sullana 2024, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios, para medir el nivel de satisfacción y para la calidad de cuidados del profesional de enfermería, que fueron sometidos a prueba piloto donde se obtuvo el índice de fiabilidad Alfa de Cronbach .871 y .872.

De los resultados obtenidos la variable satisfacción el 74% alcanza el nivel Muy Satisfactorio mientras que en la variable calidad de cuidados la tendencia mayoritaria (78 %) se ubica en la categoría -Muy buena calidad. lo que nos llevó a la conclusión que de acuerdo a RHO de Spearman existe una correlación de ,530\*\* que equivale a una correlación positiva moderada entre las variables de la investigación.

Palabras clave: Calidad del cuidado, Satisfacción del usuario, profesional de enfermería.



## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship that exists between the level of satisfaction and the quality of care provided by the nursing professional to the user of the Bellavista health center, Sullana, 2024, focusing on the relevance of health care with quality. The research developed used a descriptive correlational design, having worked with a sample of 50 users who go to the emergency service of the Bellavista-Sullana 2024 Health Center, to whom two questionnaires were applied, to measure the level of satisfaction and for the quality of care of the nursing professional, which were subjected to a pilot test where the Cronbach's Alpha reliability index was obtained .871 and .872.

Of the results obtained, 74% of the satisfaction variable reaches the Very Satisfactory level, while in the quality-of-care variable, the majority trend (78%) is located in the -Very good quality category. which led us to the conclusion that according to Spearman's RHO there is a correlation of .530\*\* which is equivalent to a moderate positive correlation between the research variables.

Keywords: Quality care, User satisfaction, Nursing professional.

## PRESENTACIÓN

---

Castillo Rivera Cecilia Evelyn  
**PRESIDENTE**

---

Ñique Miranda María Isabel  
**SECRETARIO**

---

Bazán Albitez Rita Yamila  
**VOCAL**

## TABLA DE CONTENIDOS

CARATULA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
1.1. Problema de investigación.....	15
a. Realidad problemática.....	15
b. Formulación del problema .....	18
1.2. Objetivos:.....	18
1.2.1. Objetivo General.....	18
1.2.2. Objetivos Específicos .....	18
1.3. Justificación del estudio .....	18
II. MARCO DE REFERENCIA .....	20
2.1. MARTEÓRICO.....	20
2.2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	25
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	29
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	30
2.4.1. Hipótesis de trabajo o investigación (Hi) .....	30
2.4.2. Hipótesis Nula (Ho) .....	30
2.5. VARIABLE E INDICADORES:.....	30
2.5.1. Variable Dependiente .....	30
2.5.2. Variable Independiente.....	31
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO .....	32
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	35
3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	35
IV. RESULTADOS .....	37
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	37
V. DISCUSIÓN.....	41
CONCLUSIONES .....	48

RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS .....	57
Anexo 1 Operacionalización de variables.....	58
Anexo 2 Matriz de consistencia interna .....	59
Anexo 4 Cuestionario de calidad de cuidados .....	61
Anexo 5 Cuestionario de nivel de Satisfacción .....	62
Anexo 6 Confiabilidad del instrumento.....	63
Anexo 7 Confiabilidad Y fiabilidad del instrumento (satisfacción) .....	65
Anexo 8 Juicio de expertos.....	67
Anexo 9 Correlación entre la dimensión confiabilidad y calidad de cuidados ..	71
Anexo 10 Relación entre la dimensión Responsabilidad y la calidad de cuidados.....	71
Anexo 11 Relación entre la dimensión Seguridad y la Calidad de cuidados ...	71
Anexo 12 Relación entre la dimensión Empatía y la Calidad de cuidados .....	72
Anexo 13. Figura IV- 1 Nivel de satisfacción del usuario del centro de salud según dimensiones .....	72
Anexo 14 Figura IV- 2 Calidad de Cuidados brindada en el Centro de salud .	73
Anexo 15 Autorización para aplicación de instrumentos.....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de cuidados en el centro de salud de Bellavista, Sullana - 2024 .....	37
<b>Tabla 2</b> Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud de Bellavista, según sus dimensiones, en el centro de salud de Bellavista, Sullana – 2024.....	38
<b>Tabla 3</b> Calidad de cuidados que brinda el Profesional de Enfermería en el centro de salud de Bellavista, Sullana - 2024 .....	39
<b>Tabla 4</b> .Docimasia de Hipótesis .....	40

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Problema de investigación

### a. Realidad problemática.

Según López L.(1) en el año 2022, a nivel mundial las organizaciones de salud reconocen los desafíos que produce el fenómeno de la globalización, uno de los cuales se relaciona con la mayor responsabilidad en la calidad del cuidado de enfermería. En esta línea, según Hernández F. (2) en el año 2017, la calidad de la atención está determinada por cómo las enfermeras realizan los procedimientos de manera oportuna y confiable según las necesidades del usuario.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (3) en el año 2023, se evidencian algunas deficiencias respecto a los procesos de cuidado de enfermería, esencialmente en las áreas de hospitalización y emergencia en las que resalta una baja calidad tanto en la atención como en el cuidado, lo que repercute en una baja satisfacción en el usuario. Rodríguez T.(4) en el año 2021, señala que este proceso se presenta durante la vinculación enfermera - paciente, teniendo como eje vertebral una demanda de casos de hospitalización que superan las capacidades del profesional de enfermería.

Escobar B.(5), señala que el cuidado de enfermería a pacientes tiene relación con la eficiencia, la ética y moral en la atención, aunque por infortunio se evidencian problemas en cuanto a la calidad y seguridad hospitalaria generando insatisfacción del paciente. En esa línea, según Aguirre D. (6), la tarea del profesional de enfermería, en cuidados, fija su atención en el diagnóstico y tratamiento de dificultades de salud, teniendo como eje el conocimiento científico que debe ser analizado desde una mirada holística de tal manera que el cuidado profesional de enfermería tenga en cuenta que el escenario de la atención pueda adecuarse con el contexto social, económico y favorecer la adopción para una toma de decisión pertinente respecto al cuidado que se brinda a los usuarios.

La problemática asociada entre la satisfacción del usuario y la calidad de

los cuidados de enfermería se presenta a nivel mundial, así según un informe de la Organización Mundial de la salud (7) en el año 2020, da a conocer diferentes problemas asociados con el personal e infraestructura lo cual repercute en la calidad y satisfacción del usuario en la atención hospitalaria, afectando la calidad de cuidados al usuario.

Uno de estos problemas, está relacionado a la dotación de los profesionales de enfermería; según las estadísticas de la Organización Panamericana de la Salud (8) en el año 2019, España, es uno de los países que cuenta con sistemas sanitarios más deficientes de su entorno, afirmación que se relaciona con el hecho de que el 35 por ciento de los hospitales tienen deficiencia de personal de enfermería; lo cual se convierte en un factor, que impide a las enfermeras realicen sus tareas de brindar cuidado a los usuarios de manera eficaz.

En el año 2017 la OMS/OPS (9) manifestó que el brindar cuidados en salud con calidad, se convierte en un componente esencial de los derechos humanos, que se debe cumplir a través de los modelos de atención primaria. En este contexto, la atención sanitaria de calidad son servicios de salud que satisfacen plenamente las necesidades de salud de cada población, incluidos la prevención, el tratamiento y la atención.

Respecto a la calidad de cuidados en salud es importante rescatar la concepción expresada por Febré et al. (10), en el año 2018, cuando precisa que la calidad de atención en salud, es un conjunto de acciones que están encaminadas a la búsqueda de la excelencia en los servicios otorgados con el propósito de lograr la satisfacción del usuario, razón por la que el personal de enfermería debería poseer un alto nivel de empatía para el paciente, durante su estadía hospitalaria, obteniendo que este se sienta satisfecho .

Sánchez K.(11) en el año 2023, considera que los cuidados de enfermería en los servicios de Emergencia, deben brindarse de manera rápida, oportuna y eficaz, lo que hace que muchas veces el paciente no perciba temor y ansiedad durante la atención en este tipo de servicios. Por ello, es razón fundamental para que el personal que trabaja en el servicio de

emergencia deba tener un elevado nivel de empatía y así el usuario se sienta satisfecho y cómodo durante su estadía en el servicio; a pesar que no todos los casos son considerados emergencias como tal. Ortega et al. (12) en su estudio menciona que sólo el 30% de los casos que ingresan al servicio de emergencia, son considerados como emergencia y que el 70% son considerados como urgencia.

Por otra parte la OPS (13) recogiendo los resultados de una encuesta aplicada en 2020 a algunos países de Latinoamérica, da a conocer que solo el 40% de las personas reciben cuidados calificados con buena calidad, señala así mismo; que países latinoamericanos como Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Bolivia, Ecuador, Perú, Venezuela justifican la necesidad de reevaluar el concepto de satisfacción del usuario como base de la calidad de cuidado.

En un estudio realizado por Sempertegui C. (14) en el año 2021, en el Instituto del Seguro Social de Mérida-México, diagnosticó que el 15% de pacientes atendidos están insatisfechos por la atención recibida. Así mismo, Moll P. (15), señala que, según el Banco Interamericano de Desarrollo, en América Latina y el Caribe, el 30% de los usuarios manifiesta que respecto a los conocimientos científicos de los profesionales de enfermería no existen cifras negativas, sin embargo el problema que existe, es un distanciamiento con el usuario dejando un poco de lado la interacción con el usuario, abocándose a la parte de aplicación del tratamiento y no entablando una adecuada comunicación con éste; dejando de lado la dimensión emocional.

El estudio ejecutado por Morocco A. (16) en el año 2018, en Puno, reporta que un 52% de usuarios adultos valoran la atención como regular mientras que un 70% considera haber recibido tratos inadecuados, resaltando resultados desfavorables en su investigación debido al descuido de conocimientos de las enfermeras.

Esta misma problemática también se presenta en nuestro país, así en un estudio realizado por MINSA (17), en Lima, en el I semestre del 2021, de acuerdo a los resultados de una encuesta aplicada a los familiares de los



pacientes reflejó que el 46.7% se encuentran en un estado de insatisfacción catalogado como en proceso; esta percepción se asocia con la atención en emergencia que no se realizó considerando la gravedad de la salud del paciente.

También, a nivel local, concretamente en el centro de salud de Bellavista-Sullana; se presenta esta problemática con características similares, ya que se perciben casos de insatisfacción por parte de los usuarios, todo lo cual resulta preocupante; por ello, es pertinente realizar una investigación sobre la problemática en mención con la finalidad de visualizar a través de estadísticas si la satisfacción de los usuarios está ligados a los cuidados brindados por el profesional de enfermería.

#### **b. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana - 2024?

### **1.2 Objetivos:**

#### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana – 2024.

#### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Identificar nivel de satisfacción del usuario del centro de salud Bellavista, Sullana- 2024.

Identificar la calidad de cuidados, según dimensiones, que brinda el profesional de enfermería en el centro de salud Bellavista, Sullana – 2024.

### **1.3 Justificación del estudio**

La presente investigación brindó información fundamental respecto a las variables de la investigación lo que posibilitará que se configure como una

base teórica para incrementar los conocimientos sobre el nivel de satisfacción del usuario y su relación con la calidad de cuidado del profesional de enfermería, convirtiéndose como una base importante para posteriores trabajos de investigación.

El aporte metodológico se refleja en el sentido de que pone a disposición dos instrumentos, ágiles, sencillos y validados, que en otras circunstancias podrán ser utilizados para recoger información sobre las variables de la investigación y además permite realizar una presentación esquemática del proceso de medición y correlación entre ambas variables.

En el aspecto práctico esta investigación cobró importancia ya que, con la presentación de los resultados, provenientes de un proceso metodológico pertinente y veraz, se permitirá de manera práctica diseñar y plantear estrategias realistas que posibilite, a los directivos de la institución de salud, propiciar cambios en el quehacer laboral de los integrantes de la misma lo que repercutirá en el logro de una mejor calidad de atención y la consecuente elevación de los niveles de satisfacción.

Por otro lado, la investigación tuvo un impacto social ya que con los aportes que generará tendrá gran utilidad a otras realidades sociales, que cuenten con problemáticas similares existentes, en el entendido que al identificar los niveles de satisfacción y calidad del cuidado al usuario podrán diseñar medidas correctivas para mejorar la calidad de cuidados con lo que aparte de optimizar los niveles de satisfacción laboral se generará repercusiones positivas dado que los usuarios sentirán mayor confianza y seguridad al asistir a la institución de salud.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. MARTEÓRICO

El presente trabajo de investigación se fundamenta principalmente en los conceptos satisfacción del usuario y calidad de cuidados por parte del profesional de enfermería, en esa línea, según señala OMS (18), en el año 2020 estimó que el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados se conoce como satisfacción del usuario. Además, Cleary P. y Edmgan S. (19) en el año 2013, manifiestan que la relación entre el paciente y los proveedores de salud está vinculada con la satisfacción del usuario.

Según manifiesta De los Ríos J. (20), la definición de satisfacción del usuario surge de Koos y Avedis Donabedian, quienes consideran que es una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, siendo una conceptualización predominante en la década del 70.

De acuerdo a National Institute of Heaalt (NIH) (21) la satisfacción viene a ser la sensación de cumplir satisfactoriamente un deseo o necesidad y permite un sentimiento positivo percibido por el paciente. La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de cuidados.

Por otro lado Zastowny et al. (22) consideran que la complacencia del usuario se valora teniendo en cuenta la cantidad de veces que ha recibido atención aunque sea por diferentes razones. La concepción del término satisfacción del usuario en relación con la calidad de cuidado ha sido objeto de muchos debates, en esa línea, Yañez et al. (23) en el año 2019, manifiestan que mayoritariamente fue aceptada la propuesta de Avedis Donabedian, en el año 1966, quien consideró que la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto central o nodal para definir la calidad de cuidados ofrecida.

Donabedian A. (24) en el año 2001, expresó que se puede valorar como

efectivo el cuidado cuando se logra y se produce salud. El concepto de Satisfacción del paciente, vertido por Donabedian, continúa vigente hasta la fecha pese a que han transcurrido más de 40 años desde que por primera vez este autor la definiera.

Por otra parte, es importante tener en cuenta la medición de la satisfacción ya que es un componente primordial en la valoración del servicio prestado y del resultado final del cuidado. Es una medida concerniente al resultado del efecto de la vinculación entre el profesional de enfermera con el paciente, lo que puede afectar la eficiencia de las intervenciones del profesional y, por ende, su calidad. En esta línea, resulta importante que los profesionales en mención valoren la satisfacción del usuario con la atención que recibe, es decir un nivel de satisfacción; de acuerdo a lo opinado por Coronado et al. (25) la satisfacción del usuario es un indicador de una operación cuantitativa que permite medir las concepciones abstractas de calidad y eficiencia determinando comparaciones.

Del historial bibliográfico que hemos encontrado, se deduce que uno de los instrumentos más utilizados para medir la satisfacción del usuario es el instrumento SERVQUAL (Servicio de calidad) del autor Parasuraman y Zeithaml,(26) . Este instrumento se empleará en el modelo SERVQUAL que será la base del estudio de la variable satisfacción del usuario. Se evaluará la satisfacción con la atención por medio de la percepción que tienen los usuarios y así identificar qué elementos de la atención están generando su complacencia o su desagrado. En este modelo se orienta a evaluar las percepciones concernientes a la institución de salud tomando en cuenta las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

Si se recoge la concepción que la satisfacción del usuario es la dirección y grado de no entendimiento entre la percepción del paciente y esperanzas hay que tener en cuenta desde que dimensión se hace tal valoración, en consecuencia, es relevante identificar las dimensiones para poder especificar, medir, controlar y mejorar la calidad de servicio percibida por el usuario. Las dimensiones que se tendrán en cuenta serán la confiabilidad, la responsabilidad, la seguridad y la empatía.

Según Hernández et al.(27), la dimensión confiabilidad consiste en la predisposición para realizar el servicio prometido de con formalidad, de manera cuidadosa, de ese modo cuando el paciente observa la habilidad del profesional de enfermería para cumplir el trabajo prometido entonces ocurre una satisfacción en el paciente. Desde esta línea iniciando con Florence Nightingale hasta la actualidad, el personal de enfermería siempre ha demostrado voluntad y compromiso con la protección del paciente mejorando de manera decidida y continua sus procesos de atención.

La dimensión responsabilidad, según Yañez et al. (28), tiene que ver con la disposición y voluntad del profesional de enfermería para proporcionar ayuda al usuario de manera rápida y eficiente, con cordial comunicación para responder a las preguntas de los usuarios. También la responsabilidad del profesional de enfermería, tal como considera Parasuraman A y Zeithaml ,(26) la responsabilidad incluye la capacidad de aceptar errores o mostrarse de acuerdo ante errores de reflexión, especialmente cuando los usuarios pueden estar en riesgo.

En la opinión de Pezoa M. (29), la dimensión seguridad tiene relación con la atención que enfermería brinda al usuario respecto al conocimiento y habilidad que demuestra, lo que genera credibilidad y confianza en el paciente, en esta investigación implicó evaluar la confianza producida por los usuarios frente al servicio prestado por el personal de enfermería tomando como referentes el conocimiento, su cortesía y habilidad para comunicarse

La dimensión empatía, el tipo de empatía que incorpora criterios informativos y comprensión a los usuarios se produce cuando al paciente, en los servicios de salud, se le brinda una atención mesurada e individualizada sin que sea objeto de discriminación alguna. Según Guzmán J. (30), la dimensión empatía viene a ser la capacidad de cumplir con éxito el tratamiento prescrito.

En cuanto a la variable calidad de cuidados de enfermería, Naranjo C et al.(31),en el año 2020, manifiestan que muchos teorizadores han definido, pero se podría precisar que Florence Nightingale., fue quien estableció las

primeras concepciones de la profesión de enfermería y señaló las rutas de la investigación científica considerando la observación como instrumento clave para el cuidado. Habría que complementar que el cuidar a un usuario comprende estar alerta a sus necesidades de una manera holística.

De acuerdo a lo manifestado por Febres y Mercado (32) en el año 2020, la satisfacción del paciente implica calidad, porque es un indicador importante que proporciona credibilidad, confiabilidad y respeto a quién cuida, el aumento en el nivel de satisfacción profesional del enfermero debe estar acorde con sus necesidades y expectativas promover la atención de calidad.

Raile M. (33) en el año 2018., expresa que algunas teoristas de enfermería como Hildergard Peplau, Martha Rogers, Callista Roy, Dorothea Orem entre otros, consideran que el cuidado es la parte esencial de la praxis de enfermería, conformada por la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el paciente . El cuidado de enfermería se ha utilizado durante mucho tiempo para realizar técnicas y procedimientos en pacientes. Así mismo hay que reconocer que para el logro del deleite del paciente internado es relevante un trato humanizado a éste

De acuerdo a la OMS, (34) la calidad del cuidado son las acciones que los profesionales de enfermería cumplen con cierto grado de eficacia en el servicio brindado, Por su parte Ramírez y Perdomo (35) en el año 2020, manifiestan que en los servicios de salud la calidad se exterioriza en la pertinencia del conocimiento actual del profesional de enfermería y de los resultados favorables en la salud de las personas.

Es importante aclarar que la calidad y la seguridad del usuario deben desarrollarse como un proceso continuo que permita medir y conducir a mejoras significativas, desde esta perspectiva Jaya V, (36) en un estudio desarrollado en Ecuador señala que la calidad es la fuente principal de todo tipo de actividad, la misma que se observa en todos los ámbitos del desarrollo del individuo y por ende de la sociedad, obtuvo como resultados positivos,

De acuerdo a lo señalado por la Organización Mundial de la Salud (7) en

el año 2020, la calidad de la atención es definida como las acciones realizadas durante los servicios de tratamiento, donde los profesionales en salud utilizan todo el conocimiento para lograr un tratamiento seguro para el paciente.

En lo que respecta a la proyección del término atención, la OMS (34) manifiesta que la atención que es brindada por parte del profesional de enfermería debe estar enfocada desde los diferentes ángulos de satisfacción del cuidado, expectativas del usuario durante su atención y el profesional de salud.

En una publicación en la web Diario Dice, (37), en el año 2017, se considera que, al referirse al cuidado de enfermería en emergencia, hay que señalar que son diversas las labores que cumple un profesional especializado en emergencias, labores que abarcan actividades hospitalarias y prehospitales, hasta otras como sucesos de cualquier naturaleza o eventos públicos y calamidades naturales. Todo ello se centraliza en funciones en el ámbito asistencial y técnicas en soporte cuando se brinda los cuidados de acuerdo con protocolos y recomendaciones internacionales.

En la presente investigación, para poder sustentar las percepciones del usuario, respecto al análisis de la calidad de los cuidados del profesional de enfermería se basará en la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau(38) quien considera que el cuidado hacia los usuarios está conformado por etapas entre la relación enfermera- usuario que abarca la orientación, identificación, explotación y resolución.

Desde el punto de vista de Núñez D. (39), en el año 1952 fue publicado por primera vez el modelo de Peplau , conocido como modelo de enfermería psicodinámica, siendo la relación enfermero - paciente la esencia del modelo de Peplau que es organizado en forma de proceso Peplau(38), manifiesta que los cuidados de enfermería están determinado por la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere atención de salud, y un enfermero educado especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda.

En esa línea, Peplau Citado en Núñez(39), manifiesta que los cuidados de enfermería son un proceso interpersonal terapéutico entre una persona que necesita ayuda y una enfermera que puede responder a la necesidad de ayuda, según Hildegard Peplau la relación entre enfermero y paciente consta de cuatro etapas: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución.

Peplau, distingue la enfermería como una ciencia humana que se enfoca en la relación interpersonal de orientación, aquí la persona tiene una necesidad percibida y busca ayuda profesional para que le ayude a comprender su problema y a reconocerlo; de Identificación, la enfermera ayuda al paciente a superar la enfermedad, facilita la exploración de los sentimientos; luego se da la fase de aprovechamiento, aquí el paciente intenta maximizar los beneficios de lo que la relación le brinda y finalmente la fase de resolución donde se ha solucionado el problema y se toman nuevas metas.

La medición de la variable calidad del cuidado de enfermería se realizó de manera global empleando un instrumento SERVQHOS-E, de Parasuraman,(26) que internamente abarca tanto las dimensiones percepciones objetivas como subjetivas. El factor de percepciones subjetivas se denomina Calidad Subjetiva, en razón a las preguntas que comprende hacen hincapié en aspectos internos y que sólo se basan en la simple percepción del usuario, abarca las categorías empatía, capacidad de respuesta y seguridad. La dimensión Calidad Objetiva, sus ítems pueden ser posibles de comprobar tales como la limpieza de habitaciones, uniformidad del personal, puntualidad en las consultas, comprende las categorías tangibilidad y fiabilidad.

## **2.2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

A nivel internacional encontramos a Hernández et al. (40) en el año 2022, en Cuba, en su investigación que tuvo como propósito de identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención recibida, empleó un enfoque cuantitativo, no experimental- descriptivo ,con una muestra de 195 pacientes a los que le aplicaron dos cuestionarios; sobre calidad de



atención y satisfacción, obtienen como resultados que el 75% se encuentra satisfecho en la fiabilidad y el 83% siente seguridad en la calidad de atención . Se concluye afirmando que existe una mediana relación entre las variables de la investigación.

Ruiz J et al., (41), en el año 2020, en México, en su estudio se analizaron las opiniones sobre la calidad del trabajo de enfermería desde la perspectiva de quienes estuvieron hospitalizados en instituciones públicas., con el objetivo de relacionar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo ,con una muestra de 90 usuarios, aplicándoles el cuestionario SERVQHOS-E, habiéndose encontrado como resultado que en la dimensión calidad objetiva , el 41,6% percibe sentirse gustosos, mientras que en la dimensión subjetiva, el 44,8% percibe estar en el nivel Muy satisfecho.

Santiago et al.(42), en el año 2020, en México, investigaron la calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados ,con el propósito de determinar la relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes hospitalizados, empleando un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental- descriptivo – correlacional, con una muestra de 73 pacientes, a quienes se les aplicó dos instrumentos; para medir la calidad de atención y la satisfacción, habiéndose obtenido como resultados que el 86% opinan la existencia de un cuidado adecuado y un 92% siente satisfacción mediana, llegando a la conclusión que existe una correlación positiva de 0,05.

González et al. (43) en el año 2019, en Paraguay ,en su estudio sobre la satisfacción del usuario, con el propósito de determinar la relación entre la rapidez de la atención y la satisfacción de los pacientes hospitalizados, empleando un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional ,con una población de 73 pacientes, a quienes se les aplicó dos instrumentos; para medir la calidad de respuesta y la satisfacción, habiéndose obtenido como resultados que el 54% opinan la existencia de una adecuada rapidez en la atención llegando a la conclusión que existe una correlación académica moderada de , 495 entre la rapidez de respuesta y la satisfacción.

Parrado y Reyes (44) en el año 2020, en Colombia, realizaron una investigación empleando un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional con el propósito de explicar el grado de satisfacción de los pacientes ante el cuidado de enfermería, con una población de 8 pacientes, a quienes se les aplicó dos instrumentos, habiéndose obtenido como resultados que el 77,5% percibieron una calidad de atención en niveles satisfactorios debido a comportamientos incluidos en la categoría “explica y facilita”, la cual comprende actividades de desprendimiento de la enfermera, trato muy humano, seguido de hacer conocer información clara y sobre autocuidado.

A nivel nacional encontramos a Agapito et al.(45) , en el año 2022, en Huánuco, en su estudio que tuvo como propósito establecer la empatía de las enfermeras con la satisfacción del usuario, con diseño no experimental-transversal, descriptivo – correlacional ,con una población de 73 pacientes, a quienes se les aplicó dos instrumentos; para medir la calidad de atención y la satisfacción, habiéndose obtenido como resultados que la mayor cantidad de enfermeras presenta una empatía de nivel poco satisfecho y a su vez el 50% se encontraban poco contentos con la atención recibida;, llegando a la conclusión que existe una correlación Muy alta con rho 0,81.

Collantes y Clavo (46) en el año 2021, en Lima, en su investigación denominada Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero, con el propósito de establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidado de enfermera, emplearon una investigación descriptiva correlacional- transversal, con una muestra de 80 pacientes, a quienes se les aplicó instrumentos; para medir la calidad de cuidado y la satisfacción, obteniendo como resultados que el 57.53% de pacientes se encuentran gustosos con el cuidado ofertado, el 73,33% manifestaron haber recibido calidad de cuidado bueno. Los autores concluyeron que existe relación entre las variables  $p < 0,01$ .

Arias Y y Córdova M, (47) en el año 2021, en Ica, en su estudio destinado a esclarecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente hospitalizados en el Hospital Guillermo Almenara de Lima - 2021 emplearon un diseño descriptivo correlacional- transversal, con una muestra de 90 pacientes de emergencia, a quienes se les aplicó

instrumentos sobre la calidad de cuidado y la satisfacción, obteniendo como resultados que el 58.89% califica el cuidado como regular, 52.22% se encuentran medianamente satisfechos. Los autores concluyeron que existe relación significativa entre las variables de 0.595.

Torres M (48) en el año 2021, en Chíncha, en su investigación relacionada con la calidad de atención y la satisfacción del usuario, tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción del usuario respecto al cuidado del profesional de enfermería del Cusco, empleando una metodología descriptiva correlacional, con una muestra de 70 pacientes, aplicándoles un cuestionario sobre la calidad de cuidado y la satisfacción, obteniendo como resultados que el 42.9% obtiene el nivel regular en satisfacción y el 27.1% percibe como buen nivel de atención. La autora concluye que sí existe relación estadísticamente altamente significativa.

Además a nivel local encontramos a Saavedra C, (49) en el año 2022, en Sullana, en su investigación sobre la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina del hospital de apoyo II-2, Sullana-2022, empleando una investigación descriptiva correlacional con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería, empleó una investigación descriptiva correlacional, con una muestra de 73 pacientes de emergencia, aplicándoles la escala tipo Likert cuyos resultados mostraron que el 68% de enfermos están conformes con el servicio recibido, el 56% manifestaron haber recibido calidad de cuidado mediana. La autora concluyó que existe relación mediana entre las variables.

García M, (50) en el año 2019, en Piura, en su estudio relacionado con la Atención y satisfacción de pacientes con cáncer ingresados al servicio quirúrgico del hospital terciario José Cayetano Heredia - 2019, con el objetivo de establecer la relación entre el nivel de eficacia del cuidado de enfermería y goce del paciente, empleó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 46 pacientes de emergencia, a quienes se les aplicó dos instrumentos tipo escala Likert sobre la calidad de cuidado y la satisfacción, obteniendo como resultados que el 61.1% se encuentra satisfecho, el 96.4% califica el cuidado como bueno. La autora concluyó

que existe una relación significativa ( $r=0.678$ ,  $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ).

Chunga M. (51) en el año 2019, en Piura, en su estudio titulado Niveles de satisfacción en el cuidado de las madres que utilizan la clínica CRED del hospital Consuelo de Velasco - 2019, con el objetivo de establecer un nivel de satisfacción en el cuidado de las madres, empleó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 110 usuarias del consultorio, aplicándoseles dos cuestionarios sobre la disposición de cuidado y la complacencia, obteniendo como resultados que el 70% evidencia alta satisfacción, el 46.4% califica el cuidado como bueno. La autora concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Satisfacción del usuario:** es la emoción que sienten los usuarios cuando restablecen el equilibrio entre las necesidades reducidas planteadas y los objetivos deseados, es el sentimiento subjetivo que sienten los pacientes cuando se satisfacen sus necesidades y expectativas en la prestación de servicios de atención médica (52).

**Nivel de Satisfacción,** es un indicador de una operación cuantitativa que permite medir las concepciones abstractas de calidad y eficiencia determinando comparaciones o la diferencia entre las expectativas que tiene el paciente ante un servicio recibido. (53)

**Calidad de atención** según la OMS, (7) viene a ser el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población aumentan la posibilidad de lograr resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Es la principal fuente de cualquier tipo de actividad, la misma que se percibe en todas las áreas de desarrollo de un individuo y por lo tanto de la sociedad

**La calidad de cuidados de enfermería,** vienen ser las acciones que se realizan con cierto grado de eficiencia durante el servicio terapéutico que logra una atención segura para el usuario donde se incluye todos los conocimientos del profesional de enfermería, así como a todos los factores propios del paciente (47).

## **2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis de trabajo o investigación (Hi)**

El nivel de satisfacción sí se relaciona significativamente con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana - 2024.

### **2.4.2. Hipótesis Nula (Ho)**

El nivel de satisfacción no se relaciona significativamente con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana - 2024.

## **2.5. VARIABLE E INDICADORES:**

### **2.5.1. Variable Dependiente**

Nivel de satisfacción del usuario

#### **Definición operacional**

La variable nivel de satisfacción se operacionalizará a través de la aplicación de un Cuestionario que contendrá cinco índices.

- **Escala de medición de la variable:** Ordinal
- **Indicadores**
  - Confiabilidad.
  - Responsabilidad
  - Seguridad.
  - Empatía
- **Categorías de la variable**
  - Nunca (1)
  - Casi Nunca (2)
  - Medianamente (3)
  - Casi siempre (4)
  - Siempre (5)

- **Índice**
  - Muy insatisfactorio: 0 a 19 puntos
  - Insatisfactorio: 20 a 38 puntos
  - Mediano: 39 a 57 puntos
  - Satisfactorio: 58 a 76 puntos
  - Muy Satisfactorio: 77 a 95 puntos

## 2.5.2. Variable Independiente

Calidad de cuidado del profesional de enfermería

### Definición operacional

La variable calidad de cuidados se operacionalizará a través de la aplicación del cuestionario que tendrá cinco índices

- **Indicadores**
  - Calidad subjetiva
  - Calidad objetiva
- **Categorías de la variable**
  - Nunca (1)
  - Casi Nunca (2)
  - Medianamente (3)
  - Casi siempre (4)
  - Siempre (5)
- **Índice**
  - Muy mala calidad, de 0 a 19 puntos
  - Mala calidad, de 20 a 38 puntos
  - Mediana, de 39 a 57 puntos
  - Buena calidad, de:58 a 76 puntos
  - Muy buena calidad, de 77 a 95 puntos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación empleó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, el que permitirá especificar, medir y recolectar información acerca de las variables que se trabajará. Fue un estudio de corte correlacional que midió la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de cuidados del profesional de enfermería.

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

##### **Población**

La población censal de estudio estuvo constituida por 120 usuarios que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista-Sullana 2024, dentro del periodo de los meses febrero- marzo.

##### **Muestra**

Unidad de análisis estuvo conformada por 50 usuarios del servicio de emergencia, del Centro de Salud de Bellavista-Sullana 2024, El muestro fue censal, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión

##### **Criterios de inclusión**

- Usuarios que permanezcan en el punto de control de recuperación de emergencia durante 24 horas.
- Usuarios que sean mayores de 18 años.
- Usuarios orientados en tiempo espacio y persona que no tengan problemas en comunicación y lenguaje.
- Usuarios que voluntariamente acepten participar

##### **Criterios de exclusión**

- Familiares de los usuarios
- Usuarios que acudieron para inyectables u otro procedimiento.

#### **3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de contrastación es de tipo básico, con diseño no experimental,

transversal, correlacional. Según Hernández y Mendoza, (54)·2018 el esquema de esta investigación se representa de la siguiente manera.

$$X1-----M-----X2$$

De donde:

M = 50 Usuarios internados hasta por 24 horas

X1= Observación de la variable satisfacción del usuario

X2= Observación de la variable calidad de cuidados.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

En este estudio se empleó como técnica la encuesta, los resultados serán obtenidos a través de la aplicación de dos cuestionarios sobre las variables de estudio.

#### **Instrumentos**

Se emplearon como instrumentos dos cuestionarios que han sido modificados por las autoras, validados por profesionales expertos en el tema. Para medir la confiabilidad las autoras emplearon el Coeficiente de Alfa de Cronbach que permitió medir la consistencia interna del instrumento a través del promedio de las correlaciones entre los ítems. En la confiabilidad de instrumentos, el cuestionario sobre satisfacción del usuario obtuvo .871 y el de cuestionario sobre calidad de cuidados .872 de Alfa de Cronbach

#### **Cuestionario sobre Satisfacción del usuario**

Este instrumento SERVQUAL de los autores Valeri Zeithaml y A. Parasuraman, adaptado por las autoras de la investigación, tuvo como propósito identificar los niveles de satisfacción del usuario, contiene 19 ítems, con escala tipo Likert, que se distribuirán en cuatro dimensiones:

La dimensión Confiabilidad comprende desde el ítem 1 al ítem 5, la dimensión Responsabilidad abarca desde el ítem 6 al ítem 9, la dimensión Seguridad comprende desde el ítem 10 al ítem 14 y la dimensión Empatía del ítem 15 al 19.



Las respuestas fueron valoradas de acuerdo a las puntuaciones: Muy insatisfactorio (1), Insatisfactorio (2), Mediano (3), Satisfactorio (4) Muy satisfactorio (5). (26) , El barómetro que se utilizó considera intervalos de 19 puntos, que al sumar el global de los puntajes obtenidos de cada ítem oscilará entre 0 y 95 puntos, lo que permitirá determinar los índices.

Muy insatisfactorio	[ 0 a 19]
Insatisfactorio	[ 20 a 38]
Mediano:	[ 39 a 57]
Satisfactorio:	[ 58 a 76]
Muy satisfactorio	[ 77 a 95]

### **Cuestionario sobre Calidad de cuidados**

Este instrumento fue adaptado por las autoras de la investigación, tomando como base el cuestionario SERVQHOS-E de los autores Parasuraman et al. 1985, que permitió identificar la calidad de cuidados brindada por los profesionales de enfermería. El cuestionario estuvo constituido por 19 ítems, con escala tipo Likert, que se distribuyeron en dos dimensiones, la dimensión calidad Objetiva y la dimensión calidad subjetiva (26)

La dimensión Calidad Objetiva comprende desde el ítem 1 al ítem 10; la dimensión Calidad Subjetiva abarca desde el ítem 11 al ítem 19 Las respuestas fueron valoradas de acuerdo con las puntuaciones: Nunca (1), Casi Nunca (2), Regular (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5). El barómetro utilizado considera intervalos de 9 puntos, que al sumar el global de los puntajes obtenidos de cada ítem oscilará entre 0 y 95 puntos, lo que permitirá determinar los índices.

Muy mala calidad	[ 0 a 19 ]
Mala calidad	[ 20 a 38]
Mediana	[ 39 a 57]
Buena calidad	[ 58 a 76]
Muy buena calidad	[ 77 a 95]

### **Validez**

La validación de los instrumentos se realizó recurriendo al apoyo del criterio

de validación de expertos especialistas en la materia; se contó con la validación de 03 Profesionales de enfermería con grado de maestría (anexo 8)

### **Confiabilidad**

Para medir la confiabilidad de los instrumentos, previamente los dos instrumentos se aplicaron a 10 usuarios del Centro de Salud de Bellavista y posteriormente estos instrumentos fueron sometidos a las pruebas de confiabilidad empleando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, habiéndose obtenido como resultado, en el caso del Instrumento Cuestionario sobre Calidad de Cuidados fue de .872 (Anexo 6 y 7 ) en el caso del instrumento Satisfacción de Atención se obtuvo .871, siendo ambos resultados ubicados en un nivel de confiabilidad aceptable.

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Una vez que se aplicaron los cuestionarios, los resultados, se trasladaron a una hoja de Excel y posteriormente estos datos fueron ingresados al programa SPSS versión 26 con el que se desarrolló el procesamiento de datos, el mismo que permitió distribuir las frecuencias de las variables, la correlación de variables, medidas de dispersión e intervalos de confianza; estos datos fueron presentados en tablas y figuras. Posteriormente se determinó la prueba de contrastación de hipótesis y para la realización de la prueba de hipótesis se usará el coeficiente de relaciones de Spearman.

### **3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

La investigación tuvo en cuenta los principios éticos de la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial y los principios de bioética que se enmarcan en la protección, dignidad y la confidencialidad de los usuarios partícipes de este estudio, en tal sentido se consideró los principios esenciales. (55)

El principio de autonomía, que implica la libertad de los usuarios del centro de salud, para que de manera voluntaria tomen la decisión de participar en

la investigación, demostrada por medio de una carta de consentimiento. Este principio se realizó respetado todo el proceso de ejecución.

El principio de beneficencia que se proyecta hacia el bienestar del otro, por lo que a los participantes se les proporcionó la seguridad pertinente respecto a que la información recogida será aplicada única y exclusivamente para buscar las acciones necesarias que vayan en beneficio de todo el centro de salud.

El principio de no maleficencia, que se orienta hacia el hecho de no causar daño o perjuicio a los participantes, en tal sentido se les explicó que la investigación no originará ningún daño a su persona.

También se tuvo en cuenta el principio de justicia que se relaciona con el trato equitativo que se brindó a los participantes.

Otro de los principios es el de confidencialidad donde se garantizó al participante la preservación de la información.

Principio del anonimato que implicó excluir la identidad del usuario participante.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

**Tabla 1**

Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de cuidados en el centro de salud de Bellavista, Sullana – 2024

Calidad de cuidados	Nivel de Satisfacción						TOTAL	
	Mediano		Satisfactorio		Muy Satisfactorio		n <sub>i</sub>	%
	n <sub>i</sub>	%	n <sub>i</sub>	%	n <sub>i</sub>	%		
Buena Calidad	0	0	4	8.0	7	14.0	11	22.0
Muy buena calidad	2	4.0	5	10.0	32	64.0	39	78.0
Total	2	4.0	9	18.0	39	78.0	50	100.0

Nota: Información obtenida del procesamiento de datos en el Programa SPSS versión 26

En la tabla 1, referida la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad de cuidados del personal de enfermería, se visualiza que respecto a los porcentajes totales por filas en la variable calidad de cuidado- en el grupo -buena calidad- el 14% de los encuestados presentan un nivel de muy satisfactorio y en el grupo muy buena calidad el 64% presentan un nivel muy satisfactorio.

**Tabla 2**

Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud de Bellavista, según sus dimensiones, en el centro de salud de Bellavista, Sullana – 2024

Nivel	Dimensiones								Promedio	
	Confiabilidad		Responsabilidad		Seguridad		Empatía			
	n <sub>i</sub>	%	n <sub>i</sub>	%	n <sub>i</sub>	%	n <sub>i</sub>	%	n <sub>i</sub>	%
Mediano	3	6.0	4	8.0	2	4.0	3	6.0	3	6.0
Satisfactorio	7	14.0	9	18.0	15	30.0	10	20.0	10.	20.0
Muy Satisfactorio	40	80.0	37	74.0	33	66.0	37	74.0	37	74.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

Nota: Información obtenida del procesamiento de datos en el Programa SPSS versión 26

En la tabla 2 y en la Figura 1 (Anexo 14), se presenta los niveles de satisfacción de los usuarios, según sus dimensiones. Se observa que en la dimensión confiabilidad el 80% aparece en el nivel muy satisfactorio, igual modo en las dimensiones responsabilidad, seguridad y empatía donde los mayores porcentajes se ubican en el nivel muy satisfactorio con el 80, 74, 66 y 74% respectivamente.

En líneas generales, en la variable satisfacción la tendencia mayoritaria equivalente al 74% se posiciona en el nivel muy satisfactorio, seguida del 20 % que aparece en el nivel satisfactorio y con un 6% en el nivel mediano.

**Tabla 3**

Calidad de cuidados que brinda el Profesional de Enfermería en el centro de salud de Bellavista, Sullana – 2024

Nivel	Dimensiones				Promedio	
	Calidad Objetiva		Calidad Subjetiva		ni	%
	ni	%	ni	%		
Buena Calidad	12	24	9	18	11	22
Muy buena Calidad	38	76	41	82	39	78
Total	50	100	50	100	50	100

Nota: Información obtenida del procesamiento de datos en el Programa SPSS versión 26

En la tabla 3, se presenta los niveles de calidad de cuidados brindados, según sus dimensiones calidad objetiva y calidad subjetiva. Se observa que en la dimensión calidad objetiva el mayor porcentaje corresponde al indicador -muy buena calidad- con un equivalente al 76% y el 24% se ubica en el indicador buena calidad. En la dimensión calidad subjetiva la tendencia mayoritaria aparece en el indicador muy buena calidad con un equivalente al 82%, y con un 18% con buena calidad.

Al analizar de manera general los resultados de la variable calidad de cuidados, se percibe una tendencia mayoritaria se ubica en el indicador muy buena calidad con un equivalente al 78%.

## Docimasia de Hipótesis

Las hipótesis empleadas fueron:

Hi: El nivel de satisfacción del usuario sí se relaciona significativamente con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024.

Ho: El nivel de satisfacción del usuario no se relaciona significativamente con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024.

Hay que destacar señalar el nivel de significancia considerado fue de  $\alpha = 0,05 = 5\%$  es decir el margen máximo de error y la Regla de decisión fue:

Si p-valor > que  $\alpha \rightarrow$  se acepta la  $H_0$

Si p-valor < que  $\alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**Tabla 4 . Docimasia de Hipótesis**

		N Satisfacción	Calidad cuidado
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.530**
		N	50
Calidad de cuidados		Coeficiente de correlación	.530**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	50

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

En la tabla 4 se presenta los resultados de la prueba de hipótesis, habiéndose obtenido el valor del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,530 con un p- valor es de:  $\alpha = 0,00$  que es menor que 1 %, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo que se interpreta que existe una relación positiva moderada entre el nivel de satisfacción y calidad de cuidados, en el centro de salud de Bellavista, Sullana 2024.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación respecto al Objetivo General se comprueba que existe relación positiva moderada entre las variables nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024, además en la tabla 4 se evidencia existencia de una correlación positiva moderada con un coeficiente Rho de Spearman equivalente a .530. Esta relación se podría explicar porque en la tabla cruzada (tabla 1) se demuestra que, en la variable calidad de cuidados el 64% del total de participantes, ubicados en el nivel muy buena calidad, alcanzan el nivel satisfactorio en la variable satisfacción del usuario.

También la señalada relación se podría explicar debido a que en cada una de las 4 dimensiones que conforman la categoría satisfacción (Confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía), se encontró la presencia de una asociación significativa comparada con los resultados de la variable calidad de cuidado, en las que se estaría poniendo en práctica los principios de la teoría de Peplau (38) referidos a la relación enfermera-paciente.

En la dimensión confiabilidad y calidad de cuidados se comprueba la presencia de un Rho de Spearman equivalente a .400 (Anexo 9) que significa la existencia de una relación moderada la misma que podría estar vinculado con la forma en que se brinda atención y la comunicación con los usuarios, los que estaría generando que los pacientes encuentren garantía en la atención y con ello perciban sentir que tienen tener niveles satisfactorios en los cuidados recibidos,

En la relación dimensión responsabilidad y calidad de cuidados se comprueba la presencia de un Rho de Spearman equivalente a .504 (Anexo 10) que significa la existencia de una relación moderada entre ambos aspectos, asociación que permite deducir que el sentido de responsabilidad, mostrado por el profesional de enfermería durante el desarrollo de actividades de cuidados, hace que el usuario se sienta complacido con el servicio ofrecido en el departamento de emergencia del



citado centro de Salud.

En cuanto a la relación dimensión seguridad y calidad de cuidados se comprueba la presencia de un Rho de Spearman equivalente a .491 (Anexo 11) que significa la existencia de una relación media entre ambos componentes, asociación que permite deducir que el sentido de seguridad que percibe el usuario se debería a que el profesional de enfermería ha brindado las orientaciones necesarias ayudándoles al usuario a reconocer y entender su enfermedad, dando con ello cumplimiento a una de las cuatro fases del cuidado que señala Peplau (38)

Respecto a la relación dimensión empatía y calidad de cuidados se evidencia la existencia de un Rho de Spearman equivalente a .363 (Anexo 13) que se traduce en la existencia de una relación media entre ambas dimensiones, asociación que permite deducir que el grado de empatía que percibe el usuario se debería a que el profesional de enfermería ha establecido un proceso de relación con el paciente de tal modo que ha permitido la exploración de los sentimientos que le ayudan a sobre llevar su enfermedad, generando un sentimiento de identificación entre ambas personas.

Por otra parte, comparando los resultados globales de la variable satisfacción del usuario, encontramos que en la investigación desarrollada por Chunga (51), en el año 2019, en Piura, se reporta resultados similares a esta investigación en razón de que el 70% de los encuestados percibe la satisfacción en niveles satisfactorios.

También al comparar los resultados de esta investigación, desde la perspectiva del análisis de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, encontramos que la investigación desarrollada por Díaz A. (56), en el año 2021, en Chiclayo, quien reporta un 50,9% de satisfacción del usuario generada por la condición confianza. Respecto a la dimensión responsabilidad en la investigación desarrollada por Gonzales et al.,(43) en el año 2018, en Itagua, encontró que el 54% de los usuarios la perciben en nivel alto, frente al 74% de esta investigación.

En cuanto a la dimensión seguridad, se encontró resultados similares en la

investigación desarrollada por Collantes y Clavo(46), en el año 2020, en Ica, quien manifiesta que el 63,7% se encontraban satisfechos por la seguridad recibida en la institución de salud comparado con el 66% de usuarios ubicados en el nivel satisfactorio en esta investigación.. En la dimensión empatía también existe cierta similitud con los resultados de la investigación desarrollada por Agapito (45) en el año 2022, en Huánuco, que indica la existencia de un 53.3% de percepciones ubicadas en el nivel satisfactorio comparada con el 74% encontrado en esta investigación.

Por otro lado, los resultados obtenidos en esta investigación, son respaldados por la teoría de relaciones interpersonales de Peplau(38) que enfatiza la relación enfermera -paciente promoviendo el desarrollo interpersonal terapéutico, fomentando el desarrollo interpersonal terapéutico basado en el conocimiento de la enfermera sobre su propio comportamiento, lo que le permite ayudar a otros a reconocer sus problemas y así aumentar la satisfacción del paciente.

Así mismo estos resultados son respaldados por la teoría de Donabedian(24) cuando manifiesta que la satisfacción del usuario se vincula con la calidad de cuidados brindada por los profesionales en salud ya que estima que la satisfacción del paciente es un indicador de eficacia e incluso un control objetivo de la calidad de los servicios de salud.

Respecto al objetivo específico 1, en la tabla 2 se identifica la existencia de los niveles de satisfacción del usuario del centro de salud Bellavista, Sullana- 2024., demostrándose que existen tendencias mayoritarias equivalentes al 74% que califican la percepción de satisfacción en el nivel muy satisfactorio, esto se puede explicar debido a que en todas las dimensiones de esta variable se observa que los mayores porcentajes de estas percepciones se ubican en el nivel -muy satisfactorio.

Para poder identificar los niveles de la categoría satisfacción del usuario fue necesario analizar cada una de las frecuencias y porcentajes de las dimensiones que conforman la mencionada variable. Desde esa línea se realizó el análisis de las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía que se describen en ese orden.

En la dimensión confiabilidad, el 80 por ciento de los participantes perciben sentirse en el nivel muy satisfactorio, resultado que podría atribuirse a que la enfermera realiza diversos procedimientos de higiene y salubridad, desempeñando una eficiente labor que estaría generando confianza en el usuario.

El nivel de satisfacción del usuario en la dimensión responsabilidad es muy satisfactorio, con un 74% de percepciones, resultado que tendría relación con la disposición de la enfermera para atender las diversas necesidades del usuario, respondiendo sus dudas e inquietudes.

En cuanto a la dimensión seguridad, el 66% de percepciones califican en el nivel muy satisfactorio, resultado que permite interpretar que existe un esfuerzo de enfermería para que el usuario sienta comodidad al realizar acciones en búsqueda de la recuperación del paciente, lo cual es una señal de sus niveles de competencia y capacidades, transmitiendo de ese modo seguridad al usuario. Respecto a la dimensión empatía, las mayores tendencias se ubican en el nivel muy satisfactorio con un 74% de percepciones.

También hay que destacar que los resultados del objetivo específico 1 de esta investigación, son respaldados por la teoría de la OMS(34), 2019 ya que manifiesta que, la seguridad garantiza que los trabajadores, en este caso, los profesionales en enfermería, tengan las habilidades, conocimientos y capacidades para brindar servicios, establecer relaciones personales, realizar tareas relacionadas con el trabajo y responder a preguntas e inquietudes. Así mismo estos resultados son respaldados por la teoría de Zastowny et al. (22) cuando manifiestan que la satisfacción del usuario se valora teniendo como punto de vista la cantidad de veces que el paciente ha recibido atención aun así sea por diferentes razones.

En esta misma línea, esta investigación es respaldada por la teoría de las relaciones interpersonales de Florence Nightingale quien hacía referencia a las interacciones verbales y extraverbales desarrollada entre la enfermera-paciente como componentes generadores de la satisfacción del usuario.

En la Tabla 3, que hace referencia al objetivo específico 2, se Identifica la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el centro de salud Bellavista, Sullana – 2024, donde la mayor parte de las percepciones (78%) califican como de muy buena calidad de cuidados brindado por profesional de enfermería, esta percepción se debería a que se brinda un servicio donde se pone en práctica los conocimientos y capacidades así como las relaciones interpersonales que permite al profesional no solo conocerse asimismo sino también poder comprender las necesidades del usuario.

Respeto a las dos dimensiones que conforman la variable calidad de cuidados, es decir calidad subjetiva y calidad objetiva, en la dimensión calidad subjetiva un 82% la percibe como de muy buena calidad, resultado que podría constituirse en un reflejo del servicio brindado por el profesional de enfermería, caracterizado por un trato adecuado y respetuoso de tal manera que el usuario siente que hay interés por solucionar sus problemas, siendo atendido cuando más lo necesita y con rapidez.

La dimensión calidad objetiva de la variable calidad de cuidados, es percibida por un 76% de participantes como de muy buena calidad, lo que significaría un reflejo del servicio brindado en salud por el profesional de enfermería, en un ambiente limpio y cómodo, que cuenta con equipos necesarios para su atención, el personal brinda atención oportuna a los familiares sin tener en cuenta las condiciones económicas del usuario

Al comparar los resultados de la variable calidad de cuidados, a nivel global, encontramos que el estudio desarrollado por Santiago et al. (42), en el año 2020, en México, obtuvieron resultados muy similares, señalando la existencia de un 82% de percepciones positivas. Por otro lado, la investigación desarrollada por Morocco E. (16), en el año 2018, en Puno, obtuvo resultados opuestos a lo de esta investigación reportando que el 70% de los participantes la perciben como desfavorable.

Comparando los resultados frecuenciales y porcentuales de la variable calidad de cuidados, de acuerdo a sus dimensiones, encontramos que en la dimensión calidad subjetiva el estudio realizado por Parrado y Reyes

(44) en el año 2023, informan resultados similares a esta investigación al haber obtenido que el 77% de participantes perciban sentirse satisfechos por los servicios ofrecidos por las enfermeras en el servicio de emergencia al haberlos recibido de manera rápida y con eficacia

Respecto a la dimensión calidad subjetiva, el estudio de Ruiz et al. (41) encontró que el 41.6% perciben esta dimensión como de muy buena calidad; concluyendo que las condiciones encontradas en ambas dimensiones contribuyen a que el usuario sienta mayor tranquilidad y confianza de una pronta recuperación.

Así mismo, los resultados de esta investigación relacionados con la calidad de cuidados son respaldados por la teoría de Peplau (38) cuando manifiesta que el usuario al sentir una necesidad busca ayuda profesional durante la fase de orientación y que luego la enfermera ayuda al paciente a comprender su problema y a reconocerlo, con lo que de una u otra forma está ayudando al paciente a superar la enfermedad, facilitando así la exploración de los sentimientos; con estas actividades el paciente se siente motivado, estimulado para intentar aprovechar los beneficios de lo que la relación le brinda como vía segura para resolver dudas e inseguridades que antes tenía.

.

Respecto a la docimasia de la hipótesis general, en la Tabla 4 se muestra el p-valor de ,000 que es menor al nivel de significancia 0,01, el mismo que rechaza la hipótesis nula, así mismo se observa la presencia de un Coeficiente de correlación de Rho de Spearman ,530\* que significa una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, con lo que se valida la hipótesis general. Estos resultados tienen cierta coincidencia con los encontrados por Arias y Córdova(47) quienes encontraron un coeficiente de correlación Spearman de  $\rho = .565$

Los resultados de la contratación de hipótesis son respaldados por la teoría de Ortega (58) quien manifiesta que la utilidad de la prueba de correlación de rangos de Spearman en el campo de salud es una respuesta cuantitativa a la relación que existe entre dos variables en un momento específico, y sirve como punto de partida para pronosticar y predecir el mundo real,

problemas de salud.

A partir del análisis de los resultados de los hallazgos relacionados con la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidados, se interpreta que la actividad del cuidado hacia los pacientes tiene un componente muy valioso constituido por etapas entre la relación enfermera-paciente, lo que demostró el surgimiento de una asociación moderadamente positiva, como resultado de este proceso de relaciones personales, donde la confiabilidad del usuario se evidencia por la capacidad de actuación formal y precisa del enfermero, además de su percepción del conocimiento profesional, lo que permite seguridad tanto en la calidad de la atención como para el usuario en el tratamiento brindado. la idea de que son humanos que requieren especial consideración.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó una relación positiva moderada de ,530\*\* entre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud de Bellavista Sullana, 2024.
2. La satisfacción del usuario, según sus dimensiones confiabilidad, seguridad, responsabilidad y empatía, presenta un nivel muy satisfactorio y está representado por el 74% de usuarios.
3. El nivel de la variable calidad de cuidados del usuario, según sus dimensiones calidad subjetiva y objetiva, es percibido como muy buena calidad y está representado por el 78% de usuarios.

## RECOMENDACIONES

Las autoras plantean las siguientes recomendaciones:

1. Socializar los resultados de la investigación a nivel de centro de salud de Bellavista Sullana con la finalidad de que todos sus integrantes estén informados de algunos aspectos que puedan ser mejorados.
2. Compartir los resultados con otro centro de salud con el propósito de hacer una comparación de los resultados de esta investigación y así buscar alternativas ante supuestas dificultades.
3. Se recomienda a los responsables del centro de salud de Sullana, programen acciones estratégicas encaminadas a entrenar y potenciar capacidades que promuevan comunicaciones e interrelaciones positivas.
4. Se recomienda que las escuelas de formación de enfermería, implementen programas educativos transversales encaminados al elevar la calidad de cuidado del enfermero para así optimizar los niveles de satisfacción de los usuarios.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. La globalización en el contexto de salud: nuevas miradas y desafíos para el cuidado de enfermería. *Enferm Investiga* [Internet]. 3 de abril de 2022 [citado 19 de enero de 2024];7(2):69-72. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1616>
2. Hernández F. *calidad\_atencion\_salud\_enMexico\_segunda\_edicion.pdf* [Internet]. 2da ed. México; 2017 [citado 23 de agosto de 2023]. Disponible en: [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad\\_atencion\\_salud\\_enMexico\\_segunda\\_edicion.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud_enMexico_segunda_edicion.pdf)
3. OMS. La OMS : llamamiento urgente para reducir los daños en la atención de salud [Internet]. 2019 [citado 19 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/13-09-2019-who-calls-for-urgent-action-to-reduce-patient-harm-in-healthcare>
4. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enferm Glob* [Internet]. octubre de 2012 [citado 22 de julio de 2023];11(28):316-22. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1695-61412012000400016&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412012000400016&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
5. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Rev Acta Bioethica* [Internet]. junio de 2019 [citado 17 de agosto de 2023];24(1):39-46. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
6. Aguirre D. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. *Rev Habanera Cienc Médicas* [Internet]. 2020 [citado 22 de agosto de 2023];19(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1729-519X2020000300001&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1729-519X2020000300001&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
7. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 23 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. OPS/OMS. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2019 [citado 23 de agosto de 2023]. El personal de enfermería y la salud universal. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
9. OMS/OPS. Salud en las Américas+, edición del 2017. Resumen: panorama regional y perfiles de país. *Rev Américas* [Internet]. 2017;642. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
10. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad

en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev Médica Clínica Las Condes [Internet]. 1 de mayo de 2018 [citado 19 de julio de 2023];29(3):278-87. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

11. Sánchez K. Significado del cuidado humanizado a pacientes con COVID-19 para la enfermera de un servicio de emergencia de un hospital de EsSalud [Internet] [Doctorado]. [Lima]: Univ. Nacional Mayor de San Marcos; 2023 [citado 19 de enero de 2024]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19400/S%C3%A1nchez\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19400/S%C3%A1nchez_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Ortega G, Vargas B, Rojas J. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un Servicio de Emergencia de un hospital nacional [Internet] [Especialista]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [citado 20 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6367>
13. OPS. OPS/OMS. 2023 [citado 19 de julio de 2023]. Una encuesta regional grandes interrupciones en la atención de enfermedades no transmisibles. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/27-3-2023-encuesta-regional-revela-grandes-interrupciones-atencion-enfermedades-no>
14. Sempertegui C. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Sullana I Junio 2021 [Internet] [Maestría]. [Lima]: Univ. San Martín de Porres; 2022 [citado 19 de julio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10978/Sempertegui\\_BMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10978/Sempertegui_BMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Moll P. Cuidados Humanizados [Internet] [Maestría]. [Mendoza]: Univ. Nacional de Cuyo; 2022. Disponible en: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/10669/moll-patricia.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10669/moll-patricia.pdf)
16. Morocco E. Alicia. 2018. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2018. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP\\_e658d2adb5e3edd1b7b0148c54d4a7fb](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_e658d2adb5e3edd1b7b0148c54d4a7fb)
17. MINSA. Informe de encuesta-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-.. [Internet]. OGC; 2021 [citado 31 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-1.pdf>
18. OMS Y OCDE. The World Bank. 2018 [citado 27 de julio de 2023]. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

19. Cleary P, Edgman S. La satisfacción se relaciona con la interacción entre los proveedores de la salud y el usuario que la recibe. *Rev PublMed*. 19 de noviembre de 1997;278(19):1608-12.
20. De los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Rev Investigación y Educación en Enfermería [Internet]*. 2004 [citado 22 de julio de 2023];XXII(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
21. NIH. National Library of Medicine. s/f [citado 27 de julio de 2023]. Centro Nacional de Información Biotecnológica. Disponible en: [https://www-ncbi-nlm-nih-gov.translate.google/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://www-ncbi-nlm-nih-gov.translate.google/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sc)
22. Zastowny T, Roghmann K, Hengst A. Satisfacción con la atención médica: réplicas y reevaluación teórica. *Med Care*. marzo de 1983;21(3):294-322.
23. Yáñez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enferm Cuid Humaniz [Internet]*. 2021 [citado 20 de julio de 2024];10(1):3-17. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2393-66062021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
24. Donabedian A. Monografico-Avedis-1parte.pdf. *Revista Calidad Asistencial [Internet]*. 2001 [citado 24 de julio de 2023];16(1):S10. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
25. Coronado R, Cruz E, Masías, S, Naava, T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev Mex Med Física [Internet]*. 2016;25(1):29. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
26. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *J Mark Miami [Internet]*. 1985;49:41-50. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/225083670\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_of\\_Service\\_Quality\\_and\\_its\\_Implication\\_for\\_Future\\_Research\\_SERVQUAL](https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL)
27. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas. Impacto Científico [Internet]*. 2017 [citado 20 de julio de 2024];12(2):127-41. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
28. Yáñez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enferm Cuid Humaniz [Internet]*. junio de 2021 [citado 22 de julio de 2024];10(1):3-17. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2393-66062021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
29. Pezoa M. Elementos de la atención de salud que más contribuyen satisfacción [Internet]. *SuperSalud Chile*; [citado 16 de agosto de 2023]. Disponible en:

[https://www.saludquillota.cl/biblioteca/gestion\\_tecnica/admision/Ciudadan%C3%ADa/%C2%BFQu%C3%A9%20elementos%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20salud%20son,%20desde%20la%20perspectiva%20del%20usuario%20los%20que%20m%C3%A1s%20contribuyen%20a%20que%20se%20sienta%20satisfecho.pdf](https://www.saludquillota.cl/biblioteca/gestion_tecnica/admision/Ciudadan%C3%ADa/%C2%BFQu%C3%A9%20elementos%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20salud%20son,%20desde%20la%20perspectiva%20del%20usuario%20los%20que%20m%C3%A1s%20contribuyen%20a%20que%20se%20sienta%20satisfecho.pdf)

30. Guzmán J. La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? Revista Perfiles Educativos [Internet]. 2017 [citado 22 de julio de 2023];33. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982011000500012](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012)
31. Naranjo Y, Álvarez R, Mirabal J, Álvarez B. Florence Nightingale, la primera enfermera investigadora. Rev Arch Méd Camagüey [Internet]. junio de 2020 [citado 17 de agosto de 2023];24(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1025-02552020000300014&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1025-02552020000300014&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
32. Febres RJ, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. julio de 2020 [citado 22 de julio de 2024];20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
33. Raile M. Modelos y teorías en enfermería [Internet]. 6 ta. Elsevier Health Sciences; 2018. 618 p. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol27\\_3\\_11/enf08311.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol27_3_11/enf08311.htm)
34. OMS. Calidad de la atención [Internet]. 2014 [citado 18 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
35. Ramírez C, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Av En Enferm [Internet]. junio de 2018 [citado 23 de octubre de 2023];31(1):42-51. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-45002013000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-45002013000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
36. Jaya V. Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL” [Internet] [Maestría]. [Ambato. Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato; 2019 [citado 23 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>
37. Diario Dicen. Enfermería21. 2019 [citado 22 de julio de 2023]. Enfermería de emergencias: del soporte vital básico a los desastres naturales - Diario. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/enfermeria-de-emergencias-del-soporte-vital-basico-a-los-desastres-naturales-DDIMPORT-053003/>
38. Peplau HE. Teoría de las Relaciones interpersonales Peplau. Rev Trimest

- Sage J [Internet]. 1 de octubre de 1997 [citado 29 de julio de 2023];10(4):162-7. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/089431849701000407>
39. Núñez D. equestrian-center. 2017 [citado 22 de julio de 2024]. Modelos y teorías de enfermería. Disponible en: <https://david94al.wixsite.com/equestrian-center/hildegard-peplau>
  40. Hernández L, León C, Guerra A de JM, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev Cuba Enferm [Internet]. 6 de abril de 2022 [citado 19 de enero de 2024];37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
  41. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres- L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev Sanus [Internet]. junio de 2020 [citado 19 de julio de 2023];5(14). Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2448-60942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-60942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  42. Santiago Q, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Rev Cienc Enferm [Internet]. 2020 [citado 22 de julio de 2023];26. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  43. González Y, Gauto L, Portillo S, Ordano N, Rojas A, Alcaraz Ferreira PM. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2019. Rev Nac Itauguá [Internet]. 2018 [citado 26 de julio de 2023];10(2):58-75. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2072-817420180002000058&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2072-817420180002000058&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
  44. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Bol Semillero Investig En Fam [Internet]. 2020 [citado 19 de enero de 2024];2:52-60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
  45. Agapito V, López L, López W E. Empatía del personal de salud relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022 [Internet] [Licenciatura]. [Huánuco]: Univ. Nacional Hermilio Valdizán Medrano; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7651>
  46. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD-UNEMI [Internet]. 16 de diciembre de 2020 [citado 26 de febrero de 2024];4(7):11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
  47. Arias Y, Córdova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara

- Irigoyen, Lima – 2021 [Internet] [Licenciatura]. [Chincha]: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf>
48. Torres Marysabel. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021 [Internet] [Licenciatura]. [Chincha]: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
49. Saavedra C. Satisfacción percibida por el usuario externo respecto al cuidado del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital de apoyo II-2 Sullana -2022 [Internet] [Licenciatura]. [Sullana]: Univ Nacional de Piura; 2022 [citado 23 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/4109/ENFE-SAA-FLO-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
50. García 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, febrero, 2019 [Internet] [Licenciatura]. [Piura]: Universidad Nacional de Piura; 2019 [citado 23 de julio de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/250077900>
51. Chunga M. Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco- 2019 [Internet] [Licenciatura]. [Piura]: Universidad Nacional de Piura; [citado 23 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. Mira J, Aranz J, Rodríguez J, Antonio J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Med Prev [Internet]. 2020;4. Disponible en: [:https://www.researchgate.net/publication/239610052](https://www.researchgate.net/publication/239610052)
53. Murillo C, Saurina C. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. Gac Sanit [Internet]. julio de 2018 [citado 29 de octubre de 2023];27(4):304-9. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0213911113000095>
54. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS [Internet]. Univ. Autónoma de México. Vol. 9. México: Mc Graw Hill Education; 2018 [citado 27 de julio de 2022]. 714 p. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
55. WMA - The World Medical Association-Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. Asociación Médica Mundial. 2017 [citado 5 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm->

56. Díaz A. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica ESSALUD Chiclayo [Internet] [Maestría]. [Chiclayo Perú]: Univ. César Vallejo; 2021 [citado 19 de julio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz\\_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
57. Donabedian A. Evaluando la calidad de atención. *Milbank Q* [Internet]. diciembre de 2005 [citado 18 de mayo de 2024];83(4):691-729. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
58. Ortega RMM, Pendás LCT, Ortega MM, Abreu AP, Cánovas AM. El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, caracterización. *Rev Habanera Cienc Médicas* [Internet]. 2009 [citado 23 de abril de 2024];8(2). Disponible en: <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1531>

## **ANEXOS**



## Anexo 1 Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Escala	Indicador	Categoría	Índice
Dependiente  Nivel de Satisfacción del usuario	<p>Satisfacción del usuario</p> <p>La variable nivel de satisfacción se operacionalizará a través de la aplicación de un Cuestionario SERVQUAL,</p> <p>Autores: Valeri Zeithaml y A. Parasuraman, <sup>(24)</sup></p> <p>Adaptado por las autoras Flores Riofrío Flor Maza Viera, Mariela</p>	Likert. Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confiabilidad</li> <li>○ Responsabilidad</li> <li>○ Seguridad</li> <li>○ Empatía</li> </ul>	<p>Muy insatisfactorio (1)</p> <p>Insatisfactorio (2)</p> <p>Medianamente (3)</p> <p>Satisfactorio (4)</p> <p>Muy Satisfactorio (5)</p>	<p>Muy insatisfactorio</p> <p>Insatisfactorio</p> <p>Medianamente</p> <p>Satisfactorio</p> <p>Muy satisfactorio</p>
Independiente  Calidad de cuidados	<p>Calidad de cuidado</p> <p>La variable Calidad de cuidado se operacionalizará a través de la aplicación del Cuestionario del modelo SERVQHOS-E,</p> <p>Parasuraman et al. 1985, <sup>(24)</sup></p> <p>Adaptado por las autoras Flores Riofrío Flor Maza Viera, Mariela</p>	Likert. Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calidad subjetiva</li> <li>○ Calidad Objetiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Siempre (5)</li> <li>○ Casi siempre (4)</li> <li>○ Medianamente (3)</li> <li>○ Casi nunca (2)</li> <li>○ Nunca (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Muy buen calidad</li> <li>○ Buena calidad</li> <li>○ Mediana</li> <li>○ Mala calidad</li> <li>○ Muy mala calidad</li> </ul>

## Anexo 2 Matriz de consistencia interna

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p><b><u>GENERAL</u></b>            ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y el nivel de calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024?</p>	<p><b><u>GENERAL</u></b>            Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024</p> <p><b><u>ESPECIFICOS</u></b>  <b>OE1</b> Establecer el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud Bellavista, Sullana 2024            .  <b>OE2</b> Identificar la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024.</p>	<p>H1. El nivel de satisfacción sí se relaciona significativamente con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024</p> <p>H0. El nivel de satisfacción sí se relaciona significativamente con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario del centro de salud Bellavista, Sullana, 2024</p>	<p><b>VARIABLE 1</b>            - Nivel de satisfacción del usuario</p> <p><b>VARIABLE 2</b>            - Calidad de cuidados del profesional de enfermería</p>

Anexo 3 Matriz de consistencia externa

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Básico.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal, correlacional.</p> <p>M : Ox ----- r-----Oy</p> <p>Dónde:</p> <p>M → Muestra de Pacientes del servicio de emergencia</p> <p>Ox → Variable nivel de satisfacción.</p> <p>Oy→ Variable calidad de cuidado.</p> <p>r → Relación entre nivel de Satisfacción y la calidad de cuidado de enfermería.</p> <p><b>MÉTODO:</b> hipotético – deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Estará conformada por los usuarios del servicio de emergencia del centro de salud de Bellavista-Sullana 2024.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b></p> <p>No probabilística-por conveniencia</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> <p>Será conformada por 50 usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista-Sullana, 2024.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario SERVQUAL</p> <p>Calidad de cuidado: consta de 19 ítems, los cuales están divididos en 4 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dimensión confiabilidad.</li> <li>○ Dimensión confiabilidad.</li> <li>○ Dimensión seguridad</li> <li>○ Dimensión Empatía</li> </ul> <p><b>Autores:</b> Valeri Zeithaml y A. Parasuraman, Modificado Flor Flores Riofrío Mariela Maza Viera</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de cuidados de enfermería</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario SERVQHOS-E,(19 ítems)</p> <p><b>Autores:</b> Parasuraman et. al, 1985 Modificado; Flor Flores Riofrío Mariela Maza Viera</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenamiento y clasificación</li> <li>- Uso del Programa SPSS</li> <li>- Hoja de cálculo Excel.</li> <li>- Correlación Spearman</li> </ul>

## Anexo 4 Cuestionario de calidad de cuidados



Autores: Parasuraman et al.

Adaptación: Flores R y Maza V

Sr, Sra., Srta. usuario(a) del servicio de Enfermería, solicitamos su colaboración en el sentido de marcar, en cada uno de los enunciados, una equis(x) donde estime pertinente. Le rogamos responda con sinceridad. El cuestionario es anónimo

Código

Nunca	Casi Nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Descripción	1	2	3	4	5
1	El(la) profesional de enfermería escucha con paciencia lo que Ud. tiene que decir					
2	El personal de enfermería brinda información, a sus familiares, sobre su enfermedad					
3	Recibió un trato amable y respetuoso de parte de los profesionales de enfermería					
4	A su llegada al servicio de emergencia, Ud. recibió atención inmediata sin importar su condición socio económica					
5	Cuando se le brindó atención a Ud., en todo momento el personal de enfermería muestra amabilidad al brindar la atención					
6	La manera con que se presentan los carteles, letreros y flechas permiten que los pacientes se orienten					
7	El personal de enfermería se dirige a Ud. por su nombre y apellidos, sin utilizar apodos					
8	Las consultas fueron atendidas con puntualidad					
9	La forma de hablar del profesional de enfermería le hace sentir confianza y seguridad					
10	Con qué frecuencia recibió información del médico que lo trató					
11	Percibe que el personal de enfermería muestra paciencia cuando Ud. no entiende algún procedimiento					
12	El personal de enfermería muestra su apariencia personal					
13	Con qué frecuencia el personal de enfermería muestra rapidez en la ejecución de las actividades.					
14	El servicio de emergencia contó con equipos disponibles y, materiales necesarios para su atención					
15	Considera que el profesional de enfermería, le brinda conocimientos científicos cuando Ud. le hace preguntas acerca de su enfermedad					
16	Los ambientes del servicio de emergencia muestran limpieza y comodidad					
17	El personal de enfermería muestra interés por solucionar sus problemas y lo atiende cuando Ud. lo necesita					
18	Recibió información sobre dificultades y beneficios de su tratamiento					
19	La profesional de enfermería se acerca a preguntarle por su estado de salud					

## Anexo 5 Cuestionario de nivel de Satisfacción



Autores: Zeithami y Parasumaran. Adaptación: Flor Flores y Mariela Maza

Sr., Sra., Srta. usuario(a) del servicio de Enfermería, solicitamos su colaboración en el sentido de marcar con una equis(x) en cada uno de los enunciados, según como lo perciba. Le rogamos responda con sinceridad. El cuestionario es anónimo.

Código

Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio
1	2	3	4	5

Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	La enfermera realiza sus procedimientos empleando mascarilla, mandil, guantes.					
2	La enfermera le genera confianza al realizar su labor					
3	La labor realizada por la enfermera es eficiente					
4	La enfermera está pendiente de su salud					
5	Es oportuna la Información brindada por los médicos					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
6	Disposición del personal de enfermería a atender necesidades personales de los pacientes					
7	La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal					
8	La enfermera le responde sus dudas e inquietudes					
9	Personal de enfermería ágil y práctico					
	<b>SEGURIDAD</b>					
10	Apoyo del personal de salud para la recuperación del paciente					
11	La enfermera se esfuerza para que usted descanse cómodamente					
12	Información médica adecuada a los familiares					
13	Personal de enfermería competente y capacitado					
14	Aspecto de los equipos hospitalario					
	<b>EMPATÍA</b>					
15	La enfermera le saluda a usted y se identifica					
16	La enfermera brinda trato amable					
17	Personal de salud dio trato personalizado					
18	La enfermera se demuestra comunicativa y respetuosa.					
19	Interés de la enfermera para escucharle con atención sus necesidades					

Fuente: Cuestionario SERVQUAL (Service of Quality)

## Anexo 6 Confiabilidad del instrumento

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	LIC. FLORES RIOFRIO FLOR DE MARIA LIC. MAZA VIERA MARIELA
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE BELLAVISTA- SULLANA, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	UPAO- FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach: .872
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	01/08/ 2023
1.7. MUESTRA APLICADA	10

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	.872
------------------------------------	------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

Para la fiabilidad del instrumento (Cuestionario) se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach a través del programa IBM SPSS Statistics 26, de cuyo proceso se obtuvo los siguientes resultados:

Resumen de procesamiento de casos:

- a) Válidos: 19
- b) Eliminados: 0
- Total 19

Estadísticas de fiabilidad:

- Alfa de Cronbach: .872
- Nº de elementos : 19

Mg : Méntza Glona Salazar de Cortez  
DNI: 03688537



**FIABILIDAD DE INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE CUIDADOS**

Solicitante: LIC. FLORES RIOFRIO FLOR DE MARIA  
LIC. MAZA VERA MARIELA

Responsable de Fiabilidad: Mg. Maritza Gloria Salazar de Cortes  
(Asoc. de investigación Aninacuy.pe)

Escala: ALL VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	19

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
c1	66.00	51.333	.601	.864
c2	66.80	49.733	.590	.862
c3	67.00	51.333	.601	.864
c4	66.20	51.511	.720	.862
c5	66.00	51.333	.601	.864
c6	66.80	49.511	.862	.856
c7	68.50	45.389	.406	.886
c8	65.90	52.544	.422	.868
c9	66.50	49.833	.544	.864
c10	67.10	52.544	.466	.867
c11	66.40	50.711	.515	.865
c12	66.00	50.444	.727	.860
c13	66.60	49.822	.652	.860
c14	66.30	50.011	.526	.864
c15	66.50	53.833	.154	.878
c16	68.80	53.511	.113	.885
c17	66.30	50.011	.526	.864
c18	66.80	49.067	.662	.859
c19	66.70	50.011	.584	.862

Sullana, Julio del 2023

Mg. Maritza Gloria Salazar de Cortes  
DNI: 03688537




## Anexo 7 Confiabilidad Y fiabilidad del instrumento (satisfacción)

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	LIC. FLORES RIOFRIO FLOR DE MARIA LIC. MAZA VIERA MARIELA
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE BELLAVISTA- SULLANA, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	UPAO- FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach: .871
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	01/08/ 2023
1.7. MUESTRA APLICADA	10

#### II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	.871
------------------------------------	------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

Para la fiabilidad del instrumento (Cuestionario) se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach a través del programa IBM SPSS Statistics 26, de cuyo proceso se obtuvo los siguientes resultados:

Resumen de procesamiento de casos:

- a) Válidos: 19
- b) Eliminados: 0
- Total 19

Estadísticas de fiabilidad:

- Alfa de Cronbach: .871
- Nº de elementos: 19

Mg. Maritza Gloria Salazar de Cortez  
DNI: 03688537





**FIABILIDAD DE INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN**

Solicitante: LIC. FLORES RIOFRIO FLOR DE MARIA  
LIC. MAZA VIERA MARIELA

Responsable de Fiabilidad: Mg. Maritza Gloria Salazar de Cortes  
(Asoc. de investigación Aninacuy.pe)

Escala: ALL VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.871	19


Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
s1	49.50	23.389	.534	.852
s2	49.20	23.956	.451	.855
s3	49.10	23.211	.722	.857
s4	49.50	22.722	.877	.856
s5	52.30	24.878	.269	.872
s6	52.30	22.844	.703	.856
s7	52.30	24.011	.404	.867
s8	49.30	24.400	.354	.869
s9	52.30	25.987	.094	.879
s10	51.80	22.622	.450	.858
s11	52.10	23.211	.722	.857
s12	52.30	24.011	.404	.867
s13	49.30	23.587	.488	.864
s14	52.70	24.733	.460	.865
s15	52.30	22.496	.736	.854
s16	49.80	24.844	.437	.867
s17	52.20	25.067	.211	.874
s18	52.30	22.496	.736	.854
s19	49.90	24.844	.437	.867

Suzana, Julio del 2023

Mg. Maritza Gloria Salazar de Cortes  
DNI: 03688637



## Anexo 8 Juicio de expertos






**UPAO** Segunda Especialidad de Enfermería

**JUICIO DE EXPERTOS**

Instrumentos: Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción  
Cuestionario sobre Calidad de cuidados

APELLIDOS Y NOMBRES	PROFESIÓN	N° COLEGIATURA	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	FIRMA
Zapata Vasquez Cruz, María J. Enfermera	Enfermería	46410	HOSPITAL APOYO DE SUZUYA	 Cruz María Zapata Vasquez LICENCIADA EN ENFERMERÍA CEP N° 66410 RNE 17960 - RMA 02081
Arrestegui Alcantara Juana Lic. Enfermera	Enfermería	12390	HOSPITAL APOYO DE SUZUYA	 Dra. Juana E. Arrestegui Alcantara CEP 12390
Sandoval Moran María Fanny Lic. Enfermera	Enfermería	32552	HOSPITAL APOYO DE SUZUYA	 María Fanny Sandoval Moran ENFERMERA ESPECIALISTA LICENCIADA EN ENFERMERÍA CET 32552 RAE 1796 RMA 02081

}



**UPAO**

Segunda Especialidad de Enfermería

### Constancia de Juicio de Expertos

Nombre del experto: **Cruz María Zapata Vásquez**

Especialidad: Emergencias y desastres

DNI: 03560023

Por la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos Cuestionario sobre Clima Organizacional y Cuestionario sobre Satisfacción Laboral, Elaborados por las estudiantes de la especialidad Lic. Flor de María Flores Riofrio y Lic. Mariela Maza Viera, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción y calidad de cuidados del profesional de enfermería al usuario del Centro de Salud de Bellavista-Sullana, 2023*

Una vez realizada las correcciones correspondientes considero que dichos instrumentos son válidos para su aplicación.

Sullana, 11 de Marzo de 2024

Cruz María Zapata Vásquez

VICEQUEDA EN ENFERMERÍA

Nombre: Cruz María Zapata Vásquez

DNI:03560023



**UPAO**

Segunda Especialidad de Enfermería

### Constancia de Juicio de Expertos

Nombre del experto: Juana Elsy Arreguegui Alcántara

Especialidad: Emergencias y desastres

DNI:

Por la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos Cuestionario sobre Clima Organizacional y Cuestionario sobre Satisfacción Laboral, Elaborados por las estudiantes de la especialidad Lic. Flor de María Flores Riofrío y Lic. Mariela Maza Viera, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción y calidad de cuidados del profesional de enfermería al usuario del Centro de Salud de Bellavista-Sullana, 2023*

Una vez realizada las correcciones correspondientes considero que dichos instrumentos son válidos para su aplicación.

Sullana, 11 de Marzo de 2024

Nombre: Juana Elsy Arreguegui Alcántara

DNI: 03674403



**UPAO**

Segunda Especialidad de Enfermería

### Constancia de Juicio de Expertos

Nombre del experto: Maria Fanny Sandoval Moran

Especialidad: Emergencias y desastres

DNI:

Por la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos Cuestionario sobre Clima Organizacional y Cuestionario sobre Satisfacción Laboral, Elaborados por las estudiantes de la especialidad Lic. Flor de María Flores Riofrío y Lic. Mariela Maza Viera, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción y calidad de cuidados del profesional de enfermería al usuario del Centro de Salud de Bellavista-Sullana, 2023*

Una vez realizada las correcciones correspondientes considero que dichos instrumentos son válidos para su aplicación.

Sullana, 11 de Marzo de 2024

  
-----  
Maria Fanny Sandoval Moran  
-----  
ENFERMERA ESPECIALISTA  
EMERGENCIAS Y DESASTRES  
CP: 10000 100-10000 Bellavista  
Nombre: Maria Fanny Sandoval Moran  
DNI: 23920900

### Anexo 9 Correlación entre la dimensión confiabilidad y calidad de cuidados

			Confiabilidad	Calidad
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.400**
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	50	50
	Calidad	Coeficiente de correlación	.400**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	50	50

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

### Anexo 10 Relación entre la dimensión Responsabilidad y la calidad de cuidados

			Responsabilidad	Calidad
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.504**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Calidad	Coeficiente de correlación	.504**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

### Anexo 11 Relación entre la dimensión Seguridad y la Calidad de cuidados

			Seguridad	Calidad
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.491**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Calidad	Coeficiente de correlación	.491**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

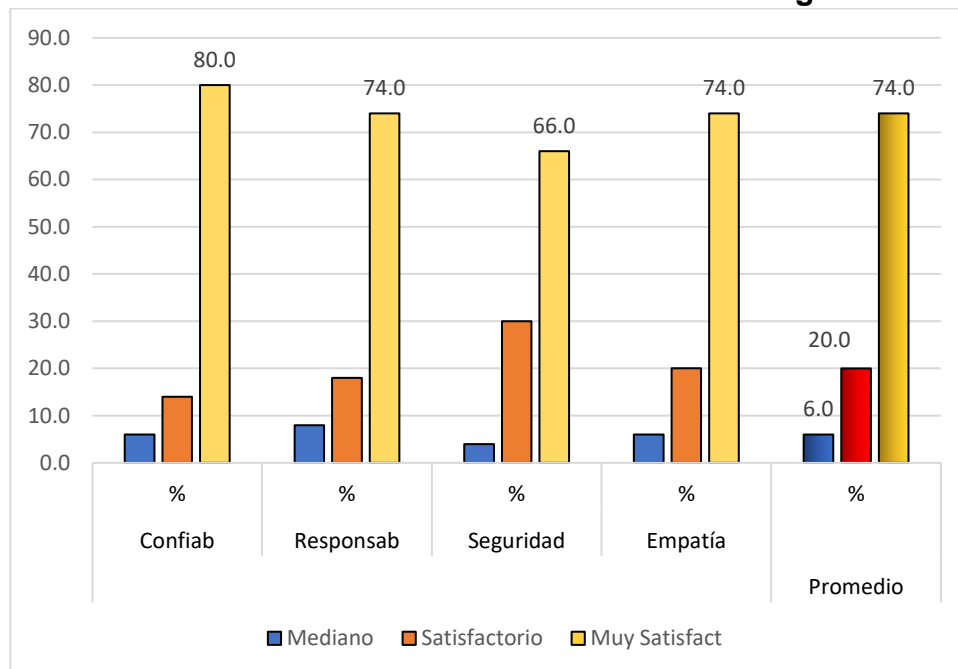
## Anexo 12 Relación entre la dimensión Empatía y la Calidad de cuidados

			Empatía	Calidad
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	.363**
		Sig. (bilateral)	.	.010
		N	50	50
	Calidad	Coefficiente de correlación	.363**	1.000
		Sig. (bilateral)	.010	.
		N	50	50

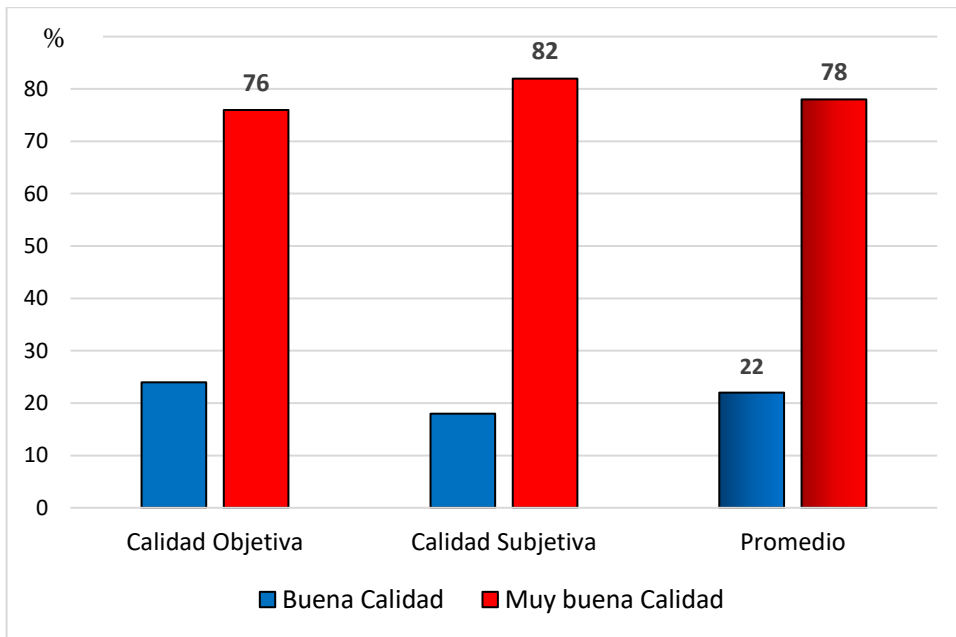
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Anexo 13. Figura IV- 1

### Nivel de satisfacción del usuario del centro de salud según dimensiones



**Anexo 14 Figura IV- 2 Calidad de Cuidados brindada en el Centro de salud**





**CENTRO DE SALUD BELLAVISTA**

Fecha, 03 de enero del 2024

El medico jefe del Centro de Salud bellavista  
Medico Miguel Frank Valenzuela Carrión, que suscribe:

1. A las Lic. Flores Riofrío Flor de María y Maza Viera, Mariela Identificadas con DNI 03648151 y 44867405, respectivamente, estudiantes de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo para que apliquen los instrumentos: Cuestionarios de Calidad de Cuidado y cuestionario Nivel de Satisfacción desarrollo del programa, correspondientes al trabajo de investigación denominado Nivel de satisfacción y calidad de cuidados del profesional de enfermería al usuario del Centro de Salud de Bellavista-Sullana 2024 que les permitirá obtener el título de segunda Especialización Profesional de Enfermería con Mención en Emergencias y Desastres
2. Las autoras del trabajo de investigación deberán realizar las acciones necesarias para la participación de la muestra de la investigación acorde con los lineamientos del Centro de Salud de Bellavista, manejando correctamente la información guardando la adecuada reserva sin distinción de ninguna naturaleza.

  
Dr. Miguel F. Valenzuela Carrión  
MEDICO  
CMP 17304

Atentamente