

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**ENFERMERIA**



**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024**

**TESIS**

para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en  
Enfermería en Emergencias y Desastres

**AUTORA:**

**Lic. Eufemia Martha Santos Nizama**

**Tumbes, 2025**

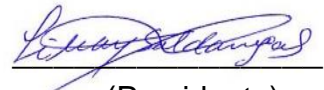
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**ENFERMERIA**



**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**


Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval(Presidenta)

  
(Presidenta)

Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima(Secretario)

  
(Secretario)

Dra. Julia Eulalia Mariños Vega(Vocal)

  
(Vocal)

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**ENFERMERIA**



**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024**

**Las suscritas declaramos que el proyecto de tesis es original en su contenido y forma:**

Lic. Eufemia Martha Santos Nizama (Autora)

Dra. Julia Eulalia Mariños Vega (Asesor)

**Tumbes, 2025**

# EUFEMIA MARTHA SANTOS NIZAMA

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetri...

ASESORIAS TESIS 2025-II

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117-501919938

Fecha de entrega

22 sept 2025, 9:18 GMT-5

Fecha de descarga

22 sept 2025, 9:26 GMT-5

Nombre del archivo

INFORME TESIS LIC. MARTHA NIZAMA TURNITIN.docx

Tamaño del archivo

616.3 KB

51 páginas

11.941 palabras

69.031 caracteres



**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**

DNI N° 17949395

ORCID N° 0000-0001-7399-0699

(Asesora)

# 15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

## Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

## Fuentes principales


- 12%  Fuentes de internet
- 3%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**

DNI N° 17949395

ORCID N° 0000-0001-7399-0699

(Asesora)

## Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b>	<b>Internet</b>		
<b>hdl.handle.net</b>			<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>Internet</b>		
<b>repositorio.autonomaeica.edu.pe</b>			<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Internet</b>		
<b>www.grafiatl.com</b>			<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Internet</b>		
<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b>			<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Internet</b>		
<b>dspace.unitru.edu.pe</b>			<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Internet</b>		
<b>www.repositorio.autonomaeica.edu.pe</b>			<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>		
<b>Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-04-08</b>			<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>		
<b>Universidad Señor de Sipan on 2021-03-06</b>			<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Internet</b>		
<b>repositorio.unac.edu.pe</b>			<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>Publicación</b>		
<b>Gutiérrez Diaz, Héctor Ciro. "Satisfacción en la calidad de servicio de la consulta e...</b>			<b>&lt;1%</b>
<b>11</b>	<b>Internet</b>		
<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>			<b>&lt;1%</b>

**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**  
 DNI N° 17949395  
 ORCID N° 0000-0001-7399-0699  
 (Asesora)

12	Trabajos del estudiante	Universidad de San Martín de Porres on 2024-07-21	<1%
13	Publicación	Allison Estefan Membreño Bonilla, Mario José Hurtado. "Percepción de la calidad ...	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-05-29	<1%
15	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-01-13	<1%
16	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-03-24	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad de San Martín de Porres on 2021-06-12	<1%
18	Internet	repositorio.unasam.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo on 2023-04-14	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2024-10-15	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2023-09-13	<1%
23	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-10-14	<1%
24	Publicación	Lamino, Jeanneth Carolina Burbano. "Percepciones de Los Maestros En El Uso de ...	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Loja on 2025-07-15	<1%

**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**  
 DNI N° 17949395  
 ORCID N° 0000-0001-7399-0699  
 (Asesora)

26	Publicación	Velásquez Carrasco, Ninia Hermelinda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la...	<1%
27	Publicación	Ormachea Valdez, Buenaventura. "Calidad de servicio y su relación con la satisfac...	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2023-07-31	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2025-08-07	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-02-12	<1%



**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**

DNI N° 17949395

ORCID N° 0000-0001-7399-0699

(Asesora)



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
Tumbes – Perú

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 16 días del mes setiembre del dos mil veinticinco, siendo las 12 horas, en la modalidad presencial: en el Pabellón J, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 0451- 2024/UNTUMBES – FCS, Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval (presidenta), Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima (Secretario) Dra. Julia Eulalia Mariños Vega (Vocal) Reconociendo en la misma resolución, a la Dr. Julia Eulalia Mariños Vega como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia en un Hospital de Tumbes 2024 “”, para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería, en Emergencias y Desastres, presentada por la Licenciada:

**Lic. EUFEMIA MARTHA SANTOS NIZAMA**


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Lic. EUFEMIA MARTHA SANTOS NIZAMA **APROBADA** Con calificativo **BUENO**

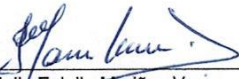
En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Segunda Especialidad en Enfermera, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las **12 Horas 50 minutos** del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 16 de setiembre del 2025.

  
Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval  
DNI N° 16631889  
ORCID N° 0000-0002-1773-6669  
(presidenta)

  
Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima  
DNI N° 42124867  
ORCID N° 0000-0002-6050-7423  
(secretario)

  
Dra. Julia Eulalia Mariños Vega  
DNI N° 17949395  
ORCID N° 0000-0001-7399-0699  
(Asesora – Vocal)

cc.  
Jurado (03)  
Asesor  
Interesado  
Archivo (Decanato)  
MPMO/Decano

## CERTIFICACIÓN DE ASESORIA

**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**

Docente adscrita al Programa de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud,  
Universidad Nacional de Tumbes.

### **CERTIFICO:**

Que el informe de tesis presentado por la Licenciada en Enfermería egresada del Programa de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería Eufemia Martha Santos Nizama, titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.” está siendo asesorado y guiado por mi persona. Por tal motivo, suscribo el presente autorizando su presentación al jurado evaluador, para su revisión, conformidad y aprobación.

Tumbes, julio del 2025



---

Dra. Julia Eulalia Mariños Vega.

**Asesora de tesis**

**ORCID**

**0000-0001-7399-0699**

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

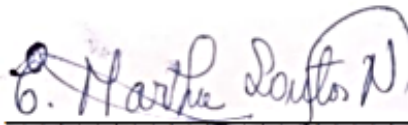
La suscrita Eufemia Martha Santos Nizama, con DNI N°03852430 licenciada en Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, ley de procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

El informe de tesis denominado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024”.

- 1) Es de mi autoría.
- 2) Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes revisadas.
- 3) El informe de tesis no ha sido plagiado, es decir no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis, no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto dispondrán en contribución a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, auto plagio o piratería, asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se proceda, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, julio del 2025



DNI: 03852430

Lic. Eufemia Martha Santos Nizama  
Autora

## DEDICATORIA

A mi familia para enseñarles que las metas trazadas en la vida, con sacrificio tiene una recompensa, y la edad no es obstáculo para incrementar nuestros conocimientos, y ayudar a mejorar nuestro actuar a lo largo de la vida en los diferentes espacios, trabajo, comunidad y entorno. Este proceso no es fácil pero tampoco imposible.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida y fortaleza de cada día. A la Universidad Nacional de tumbes por abrirme sus puertas para culminar este logro.

A mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias.

A mi asesora de tesis, por su paciencia y profesionalismo, que ha sabido direccionar este trabajo de investigación.

A mi esposo, por su constante apoyo en el logro de esta meta.

A mi familia por la unión, amor, cariño y animo compartido.

A mis padres, que, aunque ya no están en este mundo, lo dieron todo en mi educación.

¡Muchas gracias!

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	xii
AGRADECIMIENTO .....	xiii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
I. INTRODUCCION.....	20
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	24
2.1. Bases teóricas y científicas.....	24
2.2. Antecedentes .....	28
III. MATERIALES Y METODOS .....	33
3.1. Tipo y diseño de estudio.....	33
3.2. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	35
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....	37
3.4. Procesamiento y análisis de datos .....	38
3.5. Aspectos éticos .....	38
IV. RESULTADOS Y DISCUSION.....	39
4.1. Resultados.....	39
4.2. Discusión .....	47
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	55
ANEXOS.....	62

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Calidad de cuidado de enfermería de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.....	39
Grafico 2. Calidad de cuidado de enfermería según las dimensiones: Humana, técnico científico y entorno, de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.....	40
Grafico 3. Satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.....	41

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Satisfacción del paciente según las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.....	42
Tabla 2. Correlación entre la Calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.....	43
Tabla 3. Correlación entre la calidad de cuidado de enfermería y dimensión fiabilidad.....	44
Tabla 4. Correlación entre la calidad de cuidado de enfermería y dimensión capacidad de respuesta.....	44
Tabla 5. Correlación entre la calidad de cuidado de enfermería y dimensión seguridad.....	45
Tabla 6. Correlación entre la calidad de cuidado de enfermería y dimensión empatía.....	45
Tabla 7. Correlación entre la calidad de cuidado de enfermería y dimensión aspectos tangibles.....	46

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1. Operacionalización de variables.....	63
ANEXO N° 2. Instrumentos de recolección de datos.....	65
ANEXO N° 3. Instrumentos de recolección de datos.....	68

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024, tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de las pacientes gestantes. Fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, observacional y se empleó el método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 646 pacientes gestantes según los cuadernos de registro de los últimos 12 meses previos al estudio. Se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento se empleó el cuestionario. Los datos obtenidos fueron procesados con el software SPSS statistics v.25, con las respectivas tablas de frecuencia, obteniendo como resultado que el 81,74% de las gestantes calificó como bueno la calidad de cuidado de enfermería, así mismo, en calidad humana, el 76.35% de pacientes gestantes mostró una satisfacción buena, mientras que el 85.06% de las pacientes mostró un nivel bueno de satisfacción en la dimensión técnico científico, finalmente en la calidad respecto al entorno el 50.62% mostró un nivel bueno de satisfacción. En cuanto a la satisfacción de las pacientes, los resultados fueron aún más contundentes: el 92.95% manifestó estar altamente satisfecha con la atención recibida, mientras que solo el 5.81% expresó una satisfacción media, y apenas el 1.24% reportó una satisfacción baja. En conclusión, se mostró una correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y cada una de las dimensiones de la satisfacción. Específicamente, la relación con la capacidad de respuesta se mostró como la más alta y significativa ( $r=.521$ ,  $p<.001$ ), lo que sugiere que la eficiencia del personal en la atención directa tiene un fuerte vínculo con la percepción.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad; cuidado de enfermería; satisfacción; pacientes; gestantes.

## ABSTRACT

The present research entitled: Quality of nursing care and satisfaction of pregnant patients treated in the gynecology-obstetrics service of a hospital in Tumbes, 2024, whose general objective was to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of pregnant patients treated in the gynecology-obstetrics service in a hospital in Tumbes. The study was quantitative, applied, descriptive, correlational, observational and the hypothetical-deductive method was used. The population consisted of 676 pregnant patients according to the registration books of the last 12 months prior to the study. A survey was used as a technique, and a questionnaire was used as an instrument. The data obtained were processed with SPSS statistics v. 25 software, with the respective frequency tables, obtaining as a result that 81.74% of pregnant women rated the quality of nursing care provided by the staff as good. On the other hand, in human quality, 76.35% of pregnant patients showed good satisfaction, while 85.06% of patients showed a good level of satisfaction. Finally, in quality regarding the environment, 50.62% showed a good level of satisfaction. Regarding patient satisfaction, the results were even more compelling: 92.95% stated they were highly satisfied with the care received, while only 5.81% expressed average satisfaction, and only 1.24% reported low satisfaction. When analyzing the correlations between the quality of nursing care and each of the dimensions of satisfaction. Specifically, the relationship with responsiveness was shown to be the highest and most significant ( $r=.521$ ,  $p<.001$ ), suggesting that the promptness and efficiency of staff in direct care have a strong link with the overall perception of quality.

**KEY WORDS:** Quality; nursing care; satisfaction; patients; pregnant women.

## I. INTRODUCCION

La calidad en los servicios de salud es una prioridad fundamental. Satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes se ha convertido en un objetivo central para los gestores sanitarios. Sin embargo, definir y evaluar la calidad de la atención médica ha sido un tema de debate entre los expertos. Implementar un sistema de gestión de calidad eficaz requiere un cambio cultural profundo en las organizaciones, así como la actualización de leyes y procedimientos. Es crucial recordar que la primera impresión que un paciente tiene del sistema de salud influirá en su percepción general<sup>1</sup>.

De Acuerdo a lo indicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020, La calidad de los servicios sanitarios es crucial para alcanzar la cobertura de salud universal. En términos generales, se estima que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes al año se deben a la deficiente atención médica en naciones de ingresos bajos y medios, lo que representa hasta un 15% del total de fallecimientos en esos países.<sup>2</sup>.

En 2018, un consenso emergió en la comunidad internacional sobre la importancia crítica de la calidad en los servicios de salud. Organizaciones como la OMS, el Banco Mundial y la OCDE, junto con prestigiosas instituciones académicas, coincidieron en la necesidad de que la calidad sea un pilar fundamental de la cobertura universal de salud. Como lo subrayó el director general de la OMS, sin calidad, la cobertura universal se queda en una mera promesa<sup>3</sup>.

La Organización Panamericana de la Salud ha indicado que cada año, 2,6 millones de personas fallecen debido a incidentes perjudiciales en los servicios de salud en la Región de las Américas. Además, el 15% de los gastos en atención médica se debe a tratamientos resultantes de una atención inadecuada. En los países de altos ingresos, 1 de cada 10 pacientes experimenta daños mientras recibe atención hospitalaria, mientras que en los países de ingresos altos, hasta 1 de cada 4 hospitalizaciones conducen a daños al paciente anualmente. Asimismo, 4 de cada 10 pacientes sufren lesiones en los entornos de atención primaria y ambulatoria.<sup>4</sup>.

Una investigación llevada a cabo en Cuba en 2022 evaluó la satisfacción de los pacientes con los servicios de enfermería, utilizando como indicador la calidad de la atención. Los resultados mostraron que, en general, los usuarios percibieron una mayor calidad de la atención recibida en comparación con sus expectativas iniciales, especialmente en cuanto a elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. Sin embargo, se identificó un margen de mejora en la dimensión de capacidad de respuesta<sup>5</sup>

Un reciente estudio sobre la salud en América Latina y el Caribe revela una alarmante realidad: el 70% de las muertes evitables en la región se atribuyen a la baja calidad de la atención médica, mientras que el 30% restante se debe a la falta de acceso a servicios de salud. Estos datos indican que tanto la calidad como la accesibilidad de la atención médica son desafíos críticos en la región<sup>6</sup>.

En el año 2022, se realizó un estudio en el Centro de Salud Jesús María Ecuador, donde se buscó determinar si existía una relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención médica general. Los resultados mostraron una correlación positiva, aunque débil, entre ambas variables. La mayoría de los usuarios evaluaron tanto la calidad de la atención como su propia satisfacción de manera positiva, destacando especialmente las dimensiones técnico-científica, tangibles y seguridad<sup>7</sup>.

La investigación de Rodríguez et al.<sup>8</sup> En Colombia en el año 2020 evidencia la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de salud, especialmente en lo que respecta a la atención de enfermería. Los resultados obtenidos sugieren que, aunque existe un nivel de satisfacción moderado entre los pacientes, aún persisten áreas de oportunidad para mejorar la calidad de la atención y reducir las quejas.

Con RM N°502/2016/MINSA, se aprueba la NTS N°029 MINSA/DIGEPRES- V 02 Norma técnica de salud de Auditoria de la calidad de atención en todos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del sector salud, siendo su objetivo general establecer los lineamientos técnicos y metodológicos para realizar la auditoria de la calidad de atención en salud en los establecimientos de salud sean públicos o privados<sup>9</sup>.

En el 2023 la línea 113 del MINSA, realizó un estudio con la finalidad de evaluar la atención percibida por los usuarios externos. Los resultados se procesaron con los datos a través del software SPSS 25, de donde se obtuvo la confiabilidad del instrumento y niveles cuantitativos de las dimensiones. La técnica empleada fue la encuesta; los resultados a nivel general fueron en un 71.44% de nivel aceptable la calidad de atención percibida por los usuarios, siendo la dimensión Fiabilidad con un 76.5% en primer lugar denotando que los usuarios perciben al funcionario que los atendió seguro, conoce sus funciones, orienta en corto tiempo y resuelve la consulta. Las otras dimensiones son de nivel también aceptable y oscilan entre 61.5 y 76 %<sup>10</sup>.

La formación continua del personal sanitario es el motor que impulsa la mejora continua en la calidad de la atención. En el contexto del Hospital Regional Jamo II-2, se atiende a un gran número de gestantes, provenientes de diferentes lugares de la región, por ser el hospital regional, un centro de referencia donde se atiende no solamente a pacientes del departamento de Tumbes, sino también gestantes migrantes, el hospital cuenta con 13 gineco-obstetras, que abastecen los servicios de emergencias obstétrica, centro Obstétrico, Centro Quirúrgico, Consultorio externo y Hospitalización, así mismo, 10 obstetras, 11 enfermeras y 10 técnicos de enfermería específicamente para el servicio de Ginecología, Área de hospitalización de alto y bajo riesgo, que muchas veces ante la demanda de pacientes es difícil brindar calidad de atención.

Al ofrecer calidad del cuidado, corresponde a examinar las expectativas que tienen las usuarias gestantes en base de las virtudes y defectos que posee el personal de enfermería, sin embargo, existen factores que pueden afectar negativamente la calidad del cuidado y, por lo tanto, se traduce en insatisfacción. Ante esto se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia en un hospital de Tumbes 2024? Y ante ello se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y

satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia en un hospital de Tumbes, 2024. Y los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la calidad de Cuidado de Enfermería y la fiabilidad que perciben las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia.
- Identificar la relación entre la calidad de cuidado de Enfermería y la capacidad de respuesta que perciben las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia.
- Identificar la relación entre la calidad de cuidado de Enfermería y la seguridad que perciben las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia.
- Identificar la relación entre la calidad de cuidado de Enfermería y la empatía que perciben las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia.
- Identificar la relación entre la calidad de cuidado de Enfermería y los aspectos tangibles que perciben las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia.

Así mismo, se justificó en que contribuirá a mejorar la salud materna, de igual manera por su relevancia en la práctica promoviendo una visión holística en necesidades emocionales y sociales de las mujeres, así mismo, metodológicamente permitirá generalizar resultados a una población más grande y podrá ser comparados con otros estudios similares.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas y científicas

Una de las tácticas que se están empleando en la actualidad para reducir la desigualdad en la sociedad consiste en crear métodos que mejoren la calidad de los servicios sanitarios. El término calidad en salud es amplio, abstracto y tiene tanto aspectos objetivos como subjetivos; se comprende a través de diversas dimensiones, las cuales están afectadas por el contexto cultural y por los actores de poder.<sup>11</sup>.

Básicamente la satisfacción del usuario se manifiesta cuando se cumplen o superan sus expectativas respecto a los servicios de salud. En este contexto, la calidad se define como la habilidad para satisfacer las expectativas del usuario de manera amplia.<sup>12</sup>.

La satisfacción es un estado en el que el cerebro genera una sensación de plenitud, acompañada de una seguridad lógica que resulta del éxito en lo que se ha satisfecho. Por lo tanto, la satisfacción es una experiencia vinculada a la percepción de la calidad, de tal forma que en el ámbito de la salud representa el cumplimiento exitoso del proceso, donde el usuario satisface su necesidad de manera positiva, pudiendo clasificarse en insatisfacción, satisfacción y complacencia.<sup>13</sup>.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) presentó en el año 2000 un esquema para evaluar la eficacia de los sistemas de salud, subrayando que su objetivo no es solo mejorar y preservar la salud de la población, sino también atender las necesidades de los usuarios según sus expectativas sobre la atención sanitaria.<sup>14</sup>.

Calidad en salud, Donabedian, la define como la habilidad de los servicios sanitarios para ofrecer los máximos beneficios con el mínimo de riesgos para el usuario, teniendo en cuenta los recursos disponibles y los valores sociales predominantes.<sup>15</sup>.

Para Deming<sup>16</sup> la calidad es un conjunto de atributos con peculiaridad que responden a las necesidades de una persona; las organizaciones tienen como eje fundamental a la calidad, buscando constantemente estrategias que permitan

satisfacer las necesidades del cliente y esta experiencia permita al usuario percibir un estado de complacencia.

La calidad está sujeta a la interpretación del usuario; por ende, se entiende que la calidad se logra al exceder lo que los usuarios anticipan, asegurando así que se satisfagan sus necesidades.<sup>17</sup>.

El factor principal que define la calidad de un servicio es, en esencia, la conexión entre los resultados y las expectativas. La calidad del servicio es proporcionada por la empresa y abarca todos los servicios que ofrece, mientras que la satisfacción se refiere a la comparación entre el servicio brindado y la respuesta del cliente, que puede ser satisfactoria o no, según la calidad que este percibe.<sup>18</sup>.

Las distintas perspectivas sobre la gestión de la calidad han sido examinadas de diversas maneras, lo que ha dado lugar a enfoques y modelos variados. Asimismo, los procesos y actividades del sector salud requieren una mejora continua para mantener ventajas competitivas, así como sistemas y métodos que utilicen herramientas cuyo impacto permita optimizar la salud brindada como un servicio a las personas, ya que esto constituye un derecho fundamental. La gestión de la calidad facilita el cumplimiento de los plazos establecidos en relación con las herramientas de gestión en los centros de salud, maximizando la interrelación con los profesionales de la salud y generando satisfacción en los usuarios.<sup>19</sup>.

La atención se evalúa en función de la satisfacción del paciente, y esta valoración intrínseca proporciona información que puede ser analizada por los gestores para proponer estrategias que mejoren continuamente y logren los objetivos de las instituciones. Hay diferentes modelos que permiten observar la calidad del servicio, y sus dimensiones facilitarán la creación de nuevos instrumentos de evaluación, adaptándose a las necesidades y proponiendo mejoras en el desempeño.<sup>20</sup>.

Referente a las dimensiones de la calidad en los últimos años, ha habido un interés creciente en la relación enfermera, paciente y familia como eje central en la percepción del cuidado. Desde la perspectiva del paciente se evalúa la calidad de la atención de enfermería, esto proporciona información que beneficia a la

organización prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes.<sup>21</sup>.

La calidad en el cuidado de enfermería se obtiene a través de la gestión del cuidado y la satisfacción de las necesidades auténticas y emocionales de los usuarios (persona, familia y comunidad), donde el personal sanitario participa.<sup>22</sup>.

En cuanto a la dimensión científica técnica, es necesario considerar algunos puntos: Seguridad; que se refiere a todas esas acciones y tareas que habilitan al empleado a trabajar bajo condiciones de no agresión, tanto ambientales como personales, con el fin de proteger su salud y preservar los recursos humanos y materiales, priorizando las ventajas de los pacientes que son atendidos con el objetivo de reducir los riesgos. Eficiencia, se refiere a la consecución de las metas de la atención. Continuidad, se refiere al seguimiento y la continuidad de la atención prestada. Por otro lado, la efectividad, expresa la medida del impacto que un procedimiento determinado tiene sobre la salud de la población. La integralidad, es la práctica que ejerce la enfermera, en función a la honestidad, adherirse a nuestros valores y tomar sistemáticamente decisiones positivas, incluso cuando nadie esté mirando. Por último, la eficacia, está relacionado a la capacidad de una intervención y de producir el efecto beneficioso que se desea lograr<sup>23</sup>.

Dimensión Humana: Se vincula con las necesidades y valores del ser humano, desde el punto médico, coloca al paciente como persona en el centro de la atención, considerando no sólo la enfermedad sino también el entorno del paciente, tenemos en cuenta los siguientes puntos: Respeto a los derechos de la persona: se refiere a la consideración de la persona como tal, en toda su extensión como ser, todo esto durante el proceso de la atención. Información completa, veraz y oportuna: Se tiene la obligación de proporcionar información precisa y completa sobre la enfermedad motivo de su asistencia. Interés manifiesto en la persona: se tiene a considerar la percepción y/o apreciación que tiene el paciente de su situación. Amabilidad y empatía: capacidad para entender los sentimientos y las emociones de una persona, se tiene como propósito generar confianza en el paciente. Ética: Los

principios rectores deben estar marcados por la ética en el campo de la salud, debe estar sostenido por el juramento del profesional de la salud<sup>23</sup>.

Dimensión entorno: En el entorno es importante considerar las características que presenta el hospital y que éstas promuevan y faciliten al equipo de enfermería la posibilidad de brindar cuidados de alta calidad, además de aumentar la seguridad y el bienestar de los pacientes y sus expertos. Crear ambientes favorables promueve la excelencia de la entidad, mejora los resultados y potencia la percepción y la satisfacción del usuario. Es crucial que el paciente se sienta a gusto y seguro de que recibirá un cuidado adecuado, y este estado debe garantizar el centro hospitalario<sup>23</sup>.

La satisfacción del usuario es un índice crucial respecto a la calidad del cuidado en los servicios sanitarios. Para lograrlo, se dispone del instrumento SERVQUAL, que evalúa de forma imparcial la calidad del cuidado de los servicios sanitarios en función del grado de satisfacción de los usuarios. Los datos recolectados a través de esta herramienta potenciarán la capacidad de respuesta frente a la demanda de las instituciones que ofrecen servicios de salud.<sup>24</sup>.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA) define el concepto de satisfacción del usuario se refiere al nivel de cumplimiento de la entidad sanitaria en relación a las expectativas y percepciones del usuario respecto a los servicios que esta le proporciona. Para ello, se puede medir el cumplimiento de estas expectativas y percepciones a través de encuestas que faciliten entender la perspectiva del usuario tanto en relación a elementos palpables como la habilidad de respuesta y la calidad del cuidado que el profesional brinda de acuerdo a sus habilidades.<sup>25</sup>.

Con Resolución ministerial N° 527 -2011/MINSA con fecha 11 de julio del 2011, se aprueba la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo<sup>26</sup>.

El modelo SERVQUAL, permite también reconocer ciertas tendencias teniendo en cuenta las variables demográficas, psicográficas u otras, así como la relación con la relevancia en las cinco dimensiones. Por lo tanto, es posible categorizar a sus

usuarios y entender las causas de sus percepciones. Basándose en este estudio, la institución tendría una mejor comprensión de sus clientes y podría enfocar sus acciones en aquel grupo que estime que es un público meta. En cambio, puede ser utilizado para los clientes internos, con el fin de evaluar la calidad del servicio que recibe el personal de una organización, solo es necesario ajustar el instrumento con declaraciones dirigidas al cliente interno del departamento que se quiere evaluar.<sup>27</sup>.

La satisfacción del usuario es un índice crucial respecto a la calidad del cuidado en los servicios sanitarios. Para lograrlo, se dispone del instrumento SERVQUAL, que evalúa de forma imparcial la calidad del cuidado de los servicios sanitarios en función del grado de satisfacción de los usuarios. La información recogida a través de este instrumento potenciará la capacidad de respuesta frente a las necesidades de las Instituciones Proveedoras de Servicios de Salud.<sup>28</sup>

Dimensiones de la satisfacción: Fiabilidad, se refiere a la capacidad de realizar el servicio prometido de manera fiable y meticulosa. Capacidad de respuesta, señala la percepción de la disposición y el deseo de asistir a los usuarios, si se ofrece agilidad e inmediatez en el servicio, así como si se resuelven sus dificultades y reclamaciones. Seguridad, es el saber y el respeto de los trabajadores y su capacidad para manifestar confianza. Empatía, reacciona cuán personalizada y ajustada a las necesidades, se encuentra la atención al cliente en el servicio. Elementos palpables, tales como el aspecto de las infraestructuras físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.<sup>29</sup>.

## **2.2. Antecedentes**

### **Antecedentes Internacionales:**

Vinuesa, realizó un estudio en Ecuador, en el año 2020, titulado “Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carro, Ecuador”. El estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Los resultados revelan una correlación positiva entre la calidad percibida y la satisfacción general de los

pacientes. Este vínculo estadísticamente significativo, que se midió a través del coeficiente de Spearman (0,668), sugiere que a medida que los pacientes perciben mayor calidad en la atención, el nivel de satisfacción también aumenta<sup>30</sup>.

Jaramillo et al.<sup>31</sup> Realizaron un estudio de investigación, en el año 2022, titulado “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. México”, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de la atención integral de los usuarios hospitalizados con atención médica y/o quirúrgica, Los resultados mostraron un alto nivel de satisfacción general, con el 93.1% de los encuestados reportando sentirse muy o bastante satisfechos. Además, el personal de enfermería y médico obtuvieron calificaciones sobresalientes, con un 95.4% y 94.4% de aprobación, respectivamente., concluyendo una alta calidad percibida en la atención brindada.

Cruz, realizo un estudio en año 2019, en San Salvador, titulado “Nivel de satisfacción de usuarios ingresados en el servicio de cirugía en el policlínico Roma instituto salvadoreño del seguro social San Salvador”, con el objetivo de Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Cirugía General del Policlínico “Roma” Instituto Salvadoreño del Seguro Social San Salvador. Los resultados muestran que las dimensiones que poseyeron una mayor satisfacción fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los usuarios externos se encontraron satisfechos con la calidad de atención que recibieron durante su estancia. El nivel de satisfacción del usuario externo fue mayor al 70% (100% de encuestados). Concluyendo que hubo satisfacción de las necesidades y demandas de los usuarios externos, superando sus expectativas<sup>33</sup>.

Vizcaíno, realizó un estudio en el año 2019, en México, titulado “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco-México” tuvo por objetivo Determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco. Entre los resultados se encontró que en la dimensión empatía la orientación que reciben los pacientes se considera buena 62.5%. La información adecuada 60.4%, el interés del personal fue 59.4%.

Dimensión fiabilidad 74% de acuerdo en el conocimiento percibido de enfermería. La comprensión de los pacientes sobre el tratamiento a realizar fue de 67.7%. Proporcionar información oportuna a los acompañantes sobre el estado de salud de sus pacientes, 46%. La atención 62.5%. Dimensión capacidad de respuesta, rapidez de atención 66.7%; facilidad de trámites de ingreso y de egreso del hospital 64.6% y 64.4% respectivamente, capacidad de respuesta ante peticiones de los pacientes 47.9%. Dimensión seguridad, la privacidad que percibe el paciente fue de 79.2%. La eficacia del tratamiento por parte del personal 69.8% y 68.8% respectivamente. Dimensión tangibilidad 79.2% de pacientes opinaron en total acuerdo en que la apariencia del médico es acorde al servicio que prestan, concluyendo que la percepción que tienen los pacientes en relación a la calidad del servicio depende del desempeño que brinde todo el personal de salud de la institución<sup>34</sup>.

#### **Antecedentes Nacionales:**

Gómez et al<sup>35</sup>, en año 2022 realizaron un estudio en Arequipa, titulado “Satisfacción del usuario externo en el área de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que percibe al servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa. Los resultados obtenidos muestran que, del total de población encuestada el 73.79 % se encuentra satisfecho con el servicio brindado. En las dimensiones de estudio se los resultados fueron los siguientes: fiabilidad un 67.53 %, en capacidad de respuesta 68.25 %, en seguridad 84.67 %, en empatía 84.67 % y en aspectos tangibles un 62.67 % de satisfacción con los servicios de salud. Concluyendo que, el nivel de satisfacción percibido por parte del usuario externo de acuerdo al servicio brindado de medicina física es del 73.79 %, que corresponde a un alto grado de satisfacción y el 26.21 % percibe insatisfacción, lo cual es menor al 40 % considerado como aceptable.

Casquero, en el año 2021, en Lima, realizó una investigación titulada “Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima”, con el objetivo de determinar la relación

entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima. Los resultados de correlación muestran que existe relación significativa, positiva media entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis ( $\rho=,518$  y  $p= ,003$ ), asimismo en cuanto a las dimensiones de la calidad de atención como son: Fiabilidad ( $\rho=,430$  y  $p= ,004$ ), seguridad ( $\rho=,552$  y  $p= ,004$ ) y empatía ( $\rho=,348$  y  $p= ,003$ ) se relacionan de manera significativa, positiva media; de la misma manera, no existe relación significativa entre las dimensiones capacidad de respuesta ( $\rho= ,403$  y  $p= ,098$ ) y aspectos tangibles ( $\rho= ,470$  y  $p= ,075$ ) con la satisfacción del usuario. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo <sup>36</sup>.

Delgado, durante el año 2021, en Chimbote, realizó un estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan, encontrándose que el 52% de los pacientes percibe un nivel de calidad de atención muy eficiente; un 18% un nivel de calidad de atención eficiente, mientras que un 6% un nivel de calidad de atención regular. El 76,0% de los pacientes tuvo una percepción de satisfacción muy satisfecho; un 20,0% una percepción de satisfacción de satisfecho y el 4% una percepción de satisfacción poco satisfecho. Concluyendo que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, así como cuando se realizó el análisis por dimensiones de ambas variables<sup>37</sup>.

Carranza, durante el año 2020, en Lima, realizó una investigación en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud San Martín de Porres”, tuvo como objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud San Martín de Porres. Los resultados que se obtuvieron identificados de acuerdo a las dimensiones de la calidad de atención; el porcentaje en el nivel medio es más alto; la dimensión de elementos tangibles 50%; la dimensión de fiabilidad 44.4%; la

dimensión capacidad de respuesta 72.4%; la dimensión seguridad 48.7%; la dimensión empatía 52.2%. Concluyendo que existe relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo<sup>38</sup>.

Nizama, en el año 2019, en Lima, en su estudio de investigación titulado “Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, con el objetivo de analizar las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de adultos del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. De acuerdo a los resultados se obtuvo que, 47,7% fueron presentados por los familiares de los pacientes y 43% pertenecieron al área de medicina interna. Entre las dimensiones que obtuvieron un mayor número de reclamos fueron la dimensión inadecuado trato por parte del personal asistencial, 23,5%; la dimensión demora en la atención, 23%. El 60,6% de reclamaciones fueron resueltas de manera satisfactoria en los plazos establecidos por norma. En relación con la satisfacción del usuario externo global, el 54.6% de los usuarios dijeron encontrarse satisfechos, siendo las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción la dimensión fiabilidad, 57.7% y las las dimensiones seguridad y empatía con 54.4% cada una. Se concluyó que el análisis de las reclamaciones y satisfacción del usuario externo mostraron que uno de los principales motivos de reclamos e insatisfacción del paciente o familiares se debe al trato inadecuado o descortés, que reciben por parte del personal de salud ante la falta de empatía demostrada<sup>39</sup>.

---

### III. MATERIALES Y METODOS

#### 3.1. Tipo y diseño de estudio

Se empleó el método hipotético deductivo porque es una forma de razonamiento que requirió causalidad, presunciones e ideas generales para llegar a una declaración más concreta de cómo se ven y funcionan las cosas<sup>40</sup>.

Fue de enfoque cuantitativo, porque utilizó la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación, prueba hipótesis previamente formuladas y confían en el uso de mediciones numéricas, conteo y, a menudo, estadísticas para identificar guías de comportamiento en la comunidad<sup>41</sup>.

El tipo de investigación fué aplicada porque tuvo como objetivo utilizar los conocimientos obtenidos, descriptivo porque involucró la documentación, análisis y explicación de la composición o proceso de las propiedades y fenómenos presentes<sup>42</sup>.

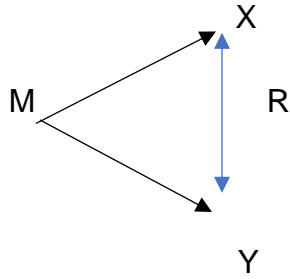
De tipo observacional porque no manipuló las variables<sup>43</sup>.

Correlacional porque midió el grado de relación entre las variables de estudio y fué transversal ya que la evaluación se realizó en un momento específico y determinado tiempo<sup>44</sup>.

Este estudio se llevó a cabo en la región de Tumbes, Perú, entre los meses de enero a diciembre del 2024 en el servicio de ginecoobstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría"- JAMO II-2.

#### **Población**

Estuvo constituida por las pacientes gestantes que se encontraban hospitalizadas en el servicio de ginecoobstetricia del hospital JAMO II-2, el tamaño de la población fué calculado de acuerdo a los cuadernos de registro de hospitalización de 12 meses previos al estudio encontrándose 646 pacientes.



Donde:

M= Muestra constituida por pacientes del Servicio de Ginecoobstetricia.

X= Variable independiente: Calidad del Cuidado de Enfermería.

Y= Variable dependiente: Satisfacción de las pacientes gestantes.

R= Relación entre ambas variables.

### Muestra

Se aplicó la formula estadística para poblaciones finitas, obteniendo una muestra de 241 pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia.

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

En donde:

$n$  = Muestra (valor a calcular)

$N$  = Población

$Z$  = Valor crítico de la distribución normal estándar según el nivel de confianza (igual a 1.96, dado un nivel de confianza del 95%)

$p$  = Probabilidad de éxito

$q$  = Probabilidad de fracaso

$e^2$  = Error máximo (margen de error del 5%)

$$n = \frac{646 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (646 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 241$$

## **Muestreo**

El muestreo que se utilizó en la investigación fue probabilístico aleatorio simple, considerando el número de participantes, la población y sus características. De este modo, se garantizó que todas las pacientes gestantes atendidas tengan las mismas oportunidades de ser seleccionadas.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes gestantes orientadas en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes gestantes mayores de 18 años.
- Pacientes que son atendidos por el personal de enfermería.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes gestantes con alguna discapacidad.
- Pacientes gestantes menores de 18 años.

## **3.2. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Para esta investigación se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento se aplicó el cuestionario. La encuesta es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa donde se recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. El cuestionario es un instrumento coherente, y organizado, secuenciado y estructurado, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria<sup>45</sup>.

El Presente estudio presentó dos variables:

### **V1: Variable Calidad de cuidado de enfermería.**

Para la primera variable se tomó como referencia a Torres Sánchez Marysabell Jakelyne, en su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021”. Este instrumento incluyó 35 ítems organizados en tres dimensiones:

Dimensión humana (del 01 al 15),

Dimensión técnico-científica (del 16 al 30),

Dimensión entorno (del 31 al 35).

La escala valorativa considera los valores

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- A menudo
- Siempre

De acuerdo al nivel de evaluación se considera Deficiente [35-81], Regular [82-128] Bueno [129-175]

**Validez:** se realizó mediante la prueba denominada juicio de expertos, después se aplicó la medida de concordancia denominada índice de Kappa, obteniendo un resultado de 77.96%, es decir una concordancia buena.

**Confiabilidad:** se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0.89.<sup>46</sup>.

### **V2: Satisfacción de las pacientes gestantes.**

Para la segunda variable se tomó como referencia el estudio realizado a Torres Sánchez Marysabell Jakelyne, en su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la

clínica San José, Cusco – 2021”. Este instrumento incluyó 22 ítems organizados en cinco dimensiones:

Dimensión Fiabilidad

Dimensión Capacidad de respuesta

Dimensión Seguridad

Dimensión Empatía

Dimensión Aspectos tangibles

La escala valorativa tipo Likert, en el cual cada ítem pudo ser respondido utilizando alguno de los 7 criterios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde 1 fue la menor calificación y 7 la máxima. Respecto al nivel de evaluación se tiene las siguientes categorías Baja (23-53), Media (54-84), Alta (85-115)<sup>47</sup>

**Validez:** La validez de contenido se realizó mediante la prueba denominada juicio de expertos luego se aplicó la medida de concordancia denominada índice de Kappa, obteniendo un resultado de 66.86%, es decir una concordancia buena.

**Confiabilidad:** Se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0.80 y 0.84 para la percepción y expectativa respectivamente <sup>46</sup>.

### **3.3. Procedimiento de recolección de datos**

Se solicitó al director del hospital regional José Alfredo Mendoza Olavarría”- JAMO II-2, el permiso correspondiente para llevar a cabo la aplicación de la encuesta para evaluar la calidad y satisfacción de las pacientes gestantes en el servicio de Ginecoobstetricia. Una vez aprobada la solicitud se pasó a programar la fecha y hora para la intervención. Finalmente, se procedió a aplicar el cuestionario a las gestantes que cumplan con los criterios de inclusión del presente estudio.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Para el estudio en mención se procedió a realizar análisis estadístico respecto a las variables de la investigación, las estadísticas descriptivas como la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa se utilizaron para probar la hipótesis. A través del paquete estadístico SPSS Statistics v.25, se procesó los resultados obtenidos, estos fueron visibles a través de los gráficos o tablas que expresaron los resultados importantes del presente estudio.

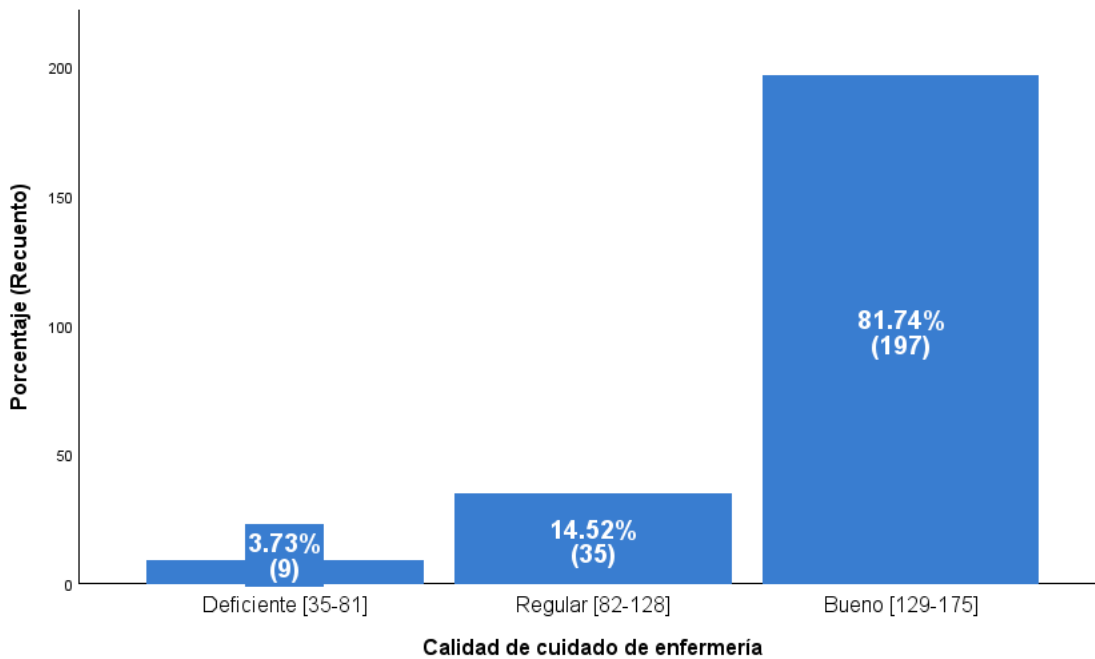
### **3.5. Aspectos éticos**

- Principio de justicia, se analizaron los sistemas de selección equitativa de los sujetos, en especial la protección de los grupos más vulnerables y la compensación que tendrán los daños que se puedan presentar.
- Principio de autonomía: Contempló la decisión libre y voluntaria de participar en la investigación.
- El principio de beneficencia: Persiguió maximizar los beneficios y minimizar los daños, por tanto, los participantes de la investigación o sus representantes conocieron los riesgos y los beneficios que lograron con su participación.
- El principio de no maleficencia: Pretendió no dañar al paciente, lo que obligó moralmente al investigador a buscar los menores riesgos posibles para los sujetos de experimentación<sup>47</sup>.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1. Resultados

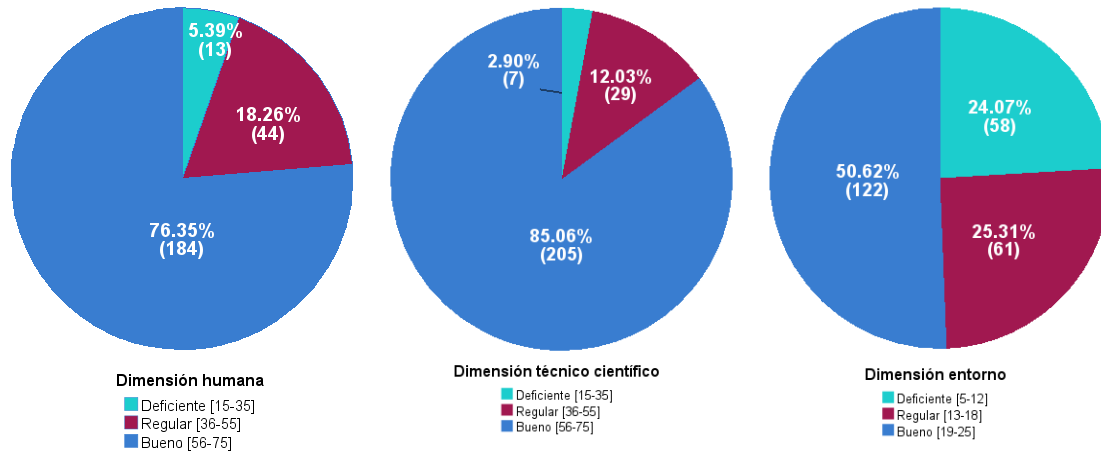
**Gráfico 1.** Calidad de cuidado de enfermería de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian que la calidad del cuidado de enfermería brindado en el servicio de ginecoobstetricia del Hospital JAMO II-2, percibida por parte de las pacientes gestantes hospitalizadas, el 81.74% de las encuestadas calificó como “bueno”, mientras que el 14.52% lo ubicó en el nivel “regular” y un reducido 3.73% lo consideró “deficiente”.

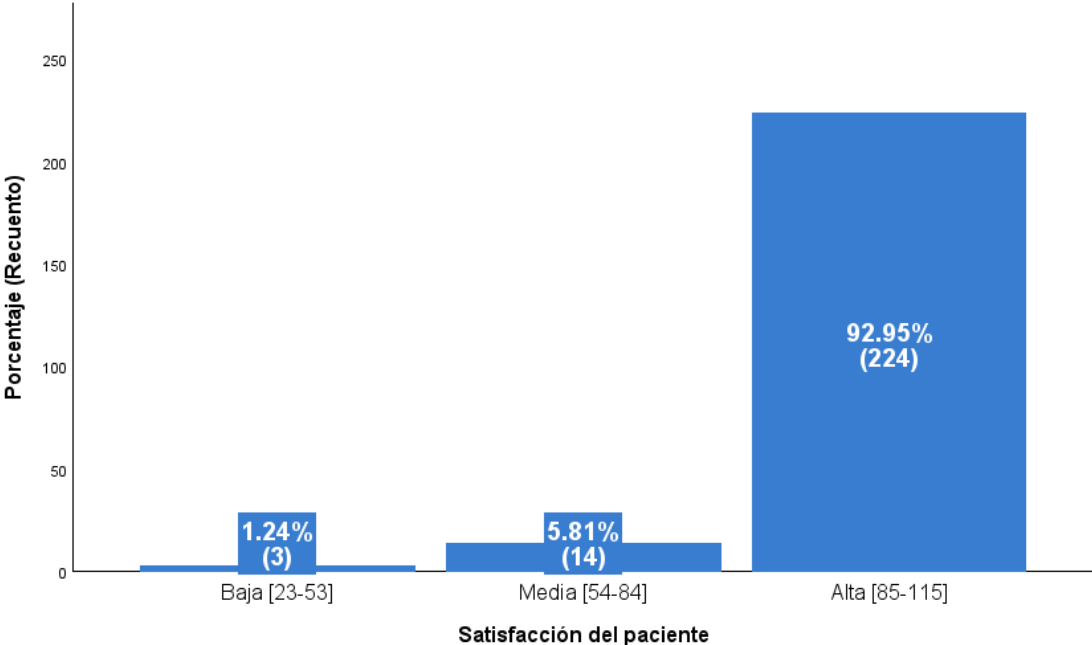
**Gráfico 2.** Calidad de cuidado de enfermería según las dimensiones: Humana, técnico científico y entorno, de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

Al desagregar la variable de calidad de cuidado en sus dimensiones específicas, se observa en el Gráfico 2 que la dimensión técnico-científica fue la mejor valorada: el 85.06% de las gestantes la calificó como buena, lo que evidencia que el personal de enfermería demuestra competencia, efectividad y seguridad en la atención. Le sigue la dimensión humana, que también recibió una percepción favorable con un 76.35% de respuestas en el nivel “bueno”; sin embargo, un 18.26% la consideró “regular” y un 5.39% la percibió como “deficiente”, lo que sugiere que aún existen oportunidades de mejora en el trato interpersonal y en la comunicación con las pacientes. Por otro lado, la dimensión entorno fue la menos valorada positivamente: solo el 50.62% la calificó como buena, mientras que un 25.31% la consideró regular y un significativo 24.07% como deficiente. Este resultado resalta la necesidad de intervenir en las condiciones físicas y ambientales del servicio hospitalario.

**Gráfico 3.** Satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

En cuanto a la satisfacción de las pacientes, los resultados fueron aún más contundentes: el 92.95% manifestó estar altamente satisfecha con la atención recibida, mientras que solo el 5.81% expresó una satisfacción media, y apenas el 1.24% reportó una satisfacción baja. Esta elevada valoración es indicativa de que, más allá del cumplimiento técnico, el equipo de enfermería logra establecer un vínculo empático y de confianza con las gestantes.

**Tabla 1.** Satisfacción según las dimensiones de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.

		Recuento	Porcentaje (%)
Dimensión fiabilidad	Alta [20-26]	222	92.12%
	Baja [5-12]	2	0.83%
	Media [13-19]	17	7.05%
Dimensión capacidad de respuesta	Alta [16-21]	218	90.46%
	Baja [4-10]	12	4.98%
	Media [11-15]	11	4.56%
Dimensión seguridad	Alta [16-21]	218	90.46%
	Baja [4-10]	4	1.66%
	Media [11-15]	19	7.88%
Dimensión empatía	Alta [20-26]	212	87.97%
	Baja [5-12]	9	3.73%
	Media [13-19]	20	8.30%
Dimensión aspectos tangibles	Alta [16-21]	138	57.26%
	Baja [4-10]	55	22.82%
	Media [11-15]	48	19.92%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

Con relación a las dimensiones de la satisfacción, los resultados mostrados en la Tabla 1 revelan una tendencia igualmente positiva, aunque con algunas diferencias entre dimensiones. La fiabilidad, que hace referencia a la claridad de la información brindada y la coherencia en la atención, fue valorada como alta por el 92.12% de las gestantes, lo que indica que las pacientes se sintieron bien informadas sobre su evolución, tratamiento, exámenes y alta. De manera similar, la capacidad de respuesta y la seguridad fueron percibidas como altas por el 90.46% de las encuestadas, lo que sugiere una atención oportuna, cuidadosa y segura durante su estancia hospitalaria.

Respecto a la empatía, un 87.97% la calificó como alta, lo que confirma que la mayoría de las pacientes sintió que el personal de enfermería mostró amabilidad, respeto, interés y capacidad de escucha. No obstante, en esta dimensión también se observa que un 8.30% de las pacientes reportó una percepción media, y un 3.73%, baja, lo que indica que, si bien se valora positivamente, aún hay margen para reforzar el componente humano del cuidado.

La dimensión aspectos tangibles, que se refiere a las condiciones físicas del entorno (ambientes, servicios higiénicos, equipos, habitaciones), obtuvo la valoración alta más baja entre todas las dimensiones evaluadas, con un 57.26%. A esto se suma un 22.82% de pacientes que calificó esta dimensión como baja, y un 19.92% como media. Este resultado refuerza la importancia de considerar que, para las pacientes, la calidad del cuidado no solo depende de la interacción con el personal, sino también de las condiciones materiales y logísticas en las que se desarrolla la atención.

**Tabla 2.** Correlación entre la Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia de un hospital de Tumbes, 2024.

		Calidad de cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Calidad de cuidado de enfermería	Correlación de Pearson	1	.524**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	241	241
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	.524**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	241	241

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

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

En cuanto al análisis de la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las pacientes, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson que se muestran en la Tabla 2, evidencian una relación positiva moderada y estadísticamente significativa ( $r=.524$ ,  $p<.001$ ). Esto indica que, en general, a mayor percepción de calidad del cuidado de enfermería, mayor es también el nivel de satisfacción expresado por las gestantes. Este hallazgo respalda el objetivo general del estudio y sugiere que el desempeño del personal de enfermería es un factor determinante en la experiencia positiva de las pacientes.

**Tabla 3.** Correlación entre la Calidad de cuidado de enfermería y dimensión fiabilidad.

		Calidad de cuidado de enfermería	Dimensión fiabilidad
Calidad de cuidado de enfermería	Correlación de Pearson	1	.453**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	241	241
Dimensión fiabilidad	Correlación de Pearson	.453**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	241	241

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

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad del cuidado y la fiabilidad percibida por las pacientes ( $r=.453$ ,  $p<.001$ ). Esto indica que la claridad en la información y la coherencia en el seguimiento del proceso de atención contribuyen considerablemente a la percepción de un cuidado de enfermería de calidad.

**Tabla 4.** Correlación entre la Calidad de cuidado de enfermería y dimensión capacidad de respuesta.

		Calidad de cuidado de enfermería	Dimensión capacidad de respuesta
Calidad de cuidado de enfermería	Correlación de Pearson	1	.521**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	241	241
Dimensión capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	.521**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	241	241

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

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

Se analizaron las correlaciones entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión capacidad de respuesta, donde se mostró alta y significativa ( $r=.521$ ,

p<.001), lo que sugiere que la prontitud y eficiencia del personal en la atención directa tienen un fuerte vínculo con la percepción general de calidad.

**Tabla 5.** Correlación entre la Calidad de cuidado de enfermería y dimensión seguridad.

		Calidad de cuidado de enfermería	Dimensión seguridad
Calidad de cuidado de enfermería	Correlación de Pearson	1	.492**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	241	241
Dimensión seguridad	Correlación de Pearson	.492**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	241	241

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

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

La dimensión de seguridad también evidenció una correlación robusta con la calidad del cuidado de enfermería ( $r=.492$ ,  $p<.001$ ), lo que resalta la importancia de que las pacientes se sientan protegidas y bien atendidas para considerar la atención como de alta calidad.

**Tabla 6.** Correlación entre la Calidad de cuidado de enfermería y dimensión empatía.

		Calidad de cuidado de enfermería	Dimensión empatía
Calidad de cuidado de enfermería	Correlación de Pearson	1	.362**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	241	241
Dimensión empatía	Correlación de Pearson	.362**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	241	241

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

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

En el caso de la dimensión empatía, la correlación también fue positiva y estadísticamente significativa ( $r=.362$ ,  $p<.001$ ), aunque con una fuerza ligeramente menor. Este resultado sugiere que, si bien la amabilidad, el respeto y la capacidad de escucha del personal son valorados y se asocian a una mejor calidad, otros factores pueden tener una influencia más directa en la percepción global.

**Tabla 7.** Correlación entre la Calidad de cuidado de enfermería y dimensión aspectos tangibles.

		Calidad de cuidado de enfermería	Dimensión aspectos tangibles
Calidad de cuidado de enfermería	Correlación de Pearson	1	.250**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	241	241
Dimensión aspectos tangibles	Correlación de Pearson	.250**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	241	241

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

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 25.

La dimensión de aspectos tangibles, que se refiere a las condiciones físicas del entorno hospitalario, mostró la relación más débil con la calidad del cuidado ( $r=.250$ ,  $p<.001$ ), aunque aún significativa. Este patrón sugiere que, si bien las condiciones materiales y logísticas son relevantes y se correlacionan con la calidad percibida, su impacto es menos pronunciado en comparación con las dimensiones que implican una interacción directa y personalizada entre el personal de enfermería y la paciente, como la respuesta oportuna, el trato seguro y la información clara.

En resumen, los hallazgos de esta investigación delimitan un panorama donde el cuidado de enfermería brindado a las pacientes gestantes en el Hospital JAMO II-2 es percibido, en su conjunto, como altamente satisfactorio y sólidamente competente en sus aspectos técnicos. La preponderancia de calificaciones "buenas" y "altas" en la mayoría de las dimensiones descriptivas así lo confirma. Sin embargo, este estudio también ha permitido identificar oportunidades claras de mejora, específicamente en la dimensión del entorno físico del cuidado y en la

percepción de los aspectos tangibles de la satisfacción, donde se observan porcentajes significativos en niveles de "regular" o "deficiente".

Así mismo, la confirmación de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las pacientes, así como con sus dimensiones individuales, subraya inequívocamente el rol central de la enfermería en la experiencia del paciente. Estos resultados no solo validan el desempeño general, sino que también señalan vías específicas para optimizar la atención, propiciando una experiencia verdaderamente integral y centrada en las necesidades de las pacientes gestantes.

## **4.2. Discusión**

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de ginecoobstetricia del Hospital JAMO II-2. Los hallazgos obtenidos, que evidencian una percepción mayoritariamente positiva tanto de la calidad del cuidado como de la satisfacción, se sitúan en un contexto global y regional donde la calidad de la atención sanitaria es un imperativo crítico.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han señalado que millones de muertes son atribuibles a una atención deficiente, lo que subraya la importancia fundamental de este estudio para la salud materna y el fortalecimiento del sistema de salud local, tal como se planteó en su justificación social. La calidad en los servicios de salud, un concepto general y multifacético, se ve reflejada aquí en la capacidad percibida del hospital para satisfacer las expectativas de las pacientes, un pilar fundamental según la OMS (2000) para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud.

Los resultados revelan que la calidad del cuidado de enfermería es percibida como "buena" por un 81.74% de las gestantes. Esta alta percepción de calidad contrasta con las realidades alarmantes de baja calidad en la atención médica en América Latina y el Caribe, donde un 70% de las muertes evitables se atribuyen precisamente a esta deficiencia. Sin embargo, se alinea con el estudio de Jaramillo

et al. 2022 en México, que también reportó un alto nivel de satisfacción general y calificaciones sobresalientes para el personal de enfermería. Este contraste con los problemas generales de la región, y la coincidencia con estudios de alta satisfacción, podría explicarse por el compromiso y desempeño del personal de enfermería del Hospital JAMO II-2, quienes a pesar de la significativa demanda de pacientes y la dotación de personal (11 enfermeras para ginecología), logran mantener altos estándares.

Al profundizar en las dimensiones de la calidad, la dimensión técnico-científica emergió como la mejor valorada (85.06% buena), lo cual sugiere una sólida competencia del personal en la aplicación de procedimientos y la garantía de seguridad en el cuidado, un aspecto crucial en la definición de calidad.

La dimensión humana, aunque también bien valorada (76.35% buena), mostró más margen de mejora, con un 18.26% regular y 5.39% deficiente. Esto indica que, si bien hay amabilidad, respeto e interés (elementos clave de esta dimensión), la interacción personalizada y la comunicación completa –esenciales para satisfacer las necesidades y valores del ser humano y generar confianza en el paciente– podrían fortalecerse. Esta área es fundamental para la justificación práctica del estudio que busca una visión holística de las necesidades emocionales y sociales de las mujeres.

La dimensión entorno, por su parte, fue la que presentó mayores oportunidades de mejora (solo 50.62% buena, con 25.31% regular y 24.07% deficiente), lo que resalta la necesidad de intervenir en las condiciones físicas y ambientales del servicio, tales como la comodidad y limpieza. Este hallazgo es recurrente en diversos estudios, donde la infraestructura puede no siempre acompañar el nivel de excelencia del recurso humano, y donde un entorno positivo es crucial para la seguridad y el bienestar del paciente.

En sintonía con la alta percepción de calidad, la satisfacción global de las pacientes gestantes es igualmente elevada, con un 92.95% manifestando una satisfacción "alta". Esta elevada valoración es indicativa de que, más allá del cumplimiento técnico, el equipo de enfermería logra establecer un vínculo empático y de confianza

con las gestantes. Este resultado es más optimista que el encontrado en el estudio de Cuba (2022) que, si bien notó una mejora en la calidad percibida sobre las expectativas, identificó margen en la capacidad de respuesta, y también supera el nivel aceptable del 71.44% en la calidad de atención percibida por usuarios de la línea 113 del MINSA (2023).

La alta satisfacción observada en este estudio en Tumbes, particularmente en dimensiones como fiabilidad (92.12%), capacidad de respuesta (90.46%), seguridad (90.46%) y empatía (87.97%), sugiere que las gestantes valoran profundamente la claridad de la información, la atención oportuna y un trato digno y comprensivo. Esto concuerda con lo hallado por Cruz (2019) en El Salvador, donde fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fueron las dimensiones con mayor satisfacción, superando el 70% de agrado. De igual modo, Vizcaíno (2019) en México también reportó altas percepciones en seguridad y fiabilidad. Sin embargo, difiere del estudio de Gómez et al. (2022) en Arequipa, que tuvo porcentajes de fiabilidad (67.53%) y capacidad de respuesta (68.25%) más bajos que los encontrados en nuestra investigación, aunque sus valores de seguridad y empatía (84.67% cada una) fueron también altos.

Sin embargo, la dimensión de aspectos tangibles mostró una menor satisfacción "alta" (57.26%) y porcentajes más elevados en categorías "media" (19.92%) y "baja" (22.82%). Este hallazgo es consistente con el estudio de Carranza (2020) en Lima, que encontró un 50% en nivel medio para elementos tangibles. Esto refuerza la idea de que, a pesar de un excelente recurso humano y procesos eficientes, las condiciones materiales (ambientes, servicios higiénicos, equipos, habitaciones) requieren una atención especial para elevar la experiencia integral de la paciente, pues son la "aparición de las instalaciones físicas" que, si bien no son la esencia del cuidado, forman parte de la percepción de calidad del servicio.

El análisis de correlación de Pearson ha validado de manera contundente la relación positiva moderada y estadísticamente significativa ( $r=.524$ ,  $p<.001$ ) entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las pacientes gestantes. Este hallazgo central refuerza la premisa de que, en consonancia con lo que establecen múltiples

modelos de calidad que vinculan la satisfacción del usuario a la percepción de calidad, una mejor percepción en el cuidado de enfermería se traduce directamente en una mayor satisfacción de las pacientes. Este resultado es consistente con los hallazgos de Vinuesa (2020) en Ecuador, quien encontró una sólida correlación positiva (0.668) entre calidad percibida y satisfacción, y con el estudio de Delgado (2021) en Chimbote, que también concluyó una correlación directa y significativa entre ambas variables. De igual forma, Casquero (2021) en Lima encontró una relación positiva media ( $\rho=.518$ ) entre calidad de atención y satisfacción. Estos antecedentes fortalecen la evidencia de que la calidad de atención es un factor determinante en la experiencia positiva del paciente.

De forma complementaria, al analizar las correlaciones entre la calidad del cuidado y las dimensiones específicas de la satisfacción, se observaron patrones interesantes. Específicamente, la relación con la capacidad de respuesta se mostró como la más alta y significativa ( $r=.521$ ,  $p<.001$ ), lo que sugiere que la prontitud y eficiencia del personal en la atención directa tienen un fuerte vínculo con la percepción general de calidad, confirmando la importancia de la rapidez e inmediatez en el servicio, como lo propone SERVQUAL.

Seguidamente, la dimensión de seguridad también evidenció una correlación robusta con la calidad del cuidado ( $r=.492$ ,  $p<.001$ ), lo que resalta la importancia de que las pacientes se sientan protegidas y bien atendidas para considerar la atención como de alta calidad, reforzando la noción de que el conocimiento y la habilidad para expresar confianza del personal son cruciales.

Asimismo, se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad del cuidado y la fiabilidad percibida por las pacientes ( $r=.453$ ,  $p<.001$ ). Esto indica que la claridad en la información y la coherencia en el seguimiento del proceso de atención contribuyen considerablemente a la percepción de un cuidado de enfermería de calidad.

En el caso de la empatía, la correlación también fue positiva y estadísticamente significativa ( $r=.362$ ,  $p<.001$ ), aunque con una fuerza ligeramente menor. Este resultado sugiere que, si bien la amabilidad, el respeto y la capacidad de escucha

del personal son valorados y se asocian a una mejor calidad, otros factores pueden tener una influencia más directa en la percepción global. Estos patrones correlacionales por dimensiones son parcialmente consistentes con Casquero (2021), quien encontró relación significativa entre calidad de atención y fiabilidad, seguridad y empatía. Sin embargo, Casquero no encontró relación significativa con capacidad de respuesta ni aspectos tangibles, lo que difiere de nuestros hallazgos donde sí existe correlación, aunque más débil para tangibles. Esta diferencia podría atribuirse a las particularidades de los contextos hospitalarios y los servicios evaluados.

Finalmente, la dimensión de aspectos tangibles, que se refiere a las condiciones físicas del entorno hospitalario, mostró la relación más débil con la calidad del cuidado ( $r=.250$ ,  $p<.001$ ), aunque aún significativa. Este patrón sugiere que, si bien las condiciones materiales y logísticas son relevantes y se correlacionan con la calidad percibida, su impacto es menos pronunciado en comparación con las dimensiones que implican una interacción directa y personalizada entre el personal de enfermería y la paciente, como la respuesta oportuna, el trato seguro y la información clara. Esto se alinea con el estudio de Nizama (2019) en Lima, que encontró que una de las principales razones de reclamos e insatisfacción se debía al trato inadecuado o descortés del personal de salud, más allá de los aspectos físicos.

A pesar de la solidez de los resultados, es importante reconocer ciertas limitaciones de este estudio. Su diseño transversal, por ejemplo, ofrece una instantánea de la situación y no permite establecer relaciones causales directas a lo largo del tiempo, ni observar la evolución de la percepción de calidad y satisfacción. Además, el alcance se limitó a un solo hospital en Tumbes, lo que podría afectar la generalización de los hallazgos a otros centros o regiones. Sin embargo, la justificación metodológica del estudio, que buscaba obtener datos cuantificables para ser comparados, se ha cumplido, aportando información relevante para el contexto local.

La naturaleza de la muestra, centrada en pacientes gestantes hospitalizadas, también limita la extrapolación directa a otros grupos de pacientes o servicios. Para futuras investigaciones, se sugiere realizar estudios longitudinales que permitan observar los cambios en la percepción a lo largo del tiempo, o estudios cualitativos que exploren más profundamente las razones detrás de las percepciones de las pacientes, especialmente en las áreas de oportunidad identificadas, como el entorno y los aspectos tangibles. También sería valioso evaluar el impacto de intervenciones específicas dirigidas a mejorar estas dimensiones.

En conclusión, este estudio reafirma que la calidad del cuidado de enfermería es un pilar fundamental para la satisfacción de las pacientes gestantes. Los hallazgos subrayan la excelente percepción en los aspectos técnico-científicos y una sólida base humana en el cuidado, al tiempo que identifican el entorno y los aspectos tangibles como áreas prioritarias para futuras intervenciones que maximicen la complacencia.

La fuerte correlación observada entre la calidad del cuidado y la satisfacción general y sus dimensiones, particularmente la capacidad de respuesta y la seguridad, proporciona una base empírica sólida para que la gestión hospitalaria y el personal de enfermería en el Hospital JAMO II-2 puedan enfocar esfuerzos en mantener las fortalezas y mejorar las debilidades detectadas. Esto no solo beneficiará directamente a las pacientes gestantes, mejorando su experiencia y bienestar en línea con las expectativas de atención y las guías técnicas del MINSA para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, sino que también contribuirá al progreso continuo de la calidad de atención en la región, en consonancia con las normativas nacionales como la RM N°502/2016/MINSA sobre la auditoría de la calidad de atención.

## V. CONCLUSIONES

1. Se evidencia una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa ( $r=.524$ ,  $p<.001$ ) entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las pacientes. Lo que sugiere que a mayor percepción de calidad del cuidado de enfermería, mayor es también el nivel de satisfacción expresado por las gestantes.
2. Se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad del cuidado y la fiabilidad percibida por las pacientes ( $r=.453$ ,  $p<.001$ ). Esto indica que la claridad en la información y la coherencia en el seguimiento del proceso de atención contribuyen considerablemente a la percepción de un cuidado de enfermería de calidad.
3. La relación mostrada entre la calidad del cuidado de enfermería con la capacidad de respuesta fue alta y significativa ( $r=.521$ ,  $p<.001$ ), lo que sugiere que la prontitud y eficiencia del personal en la atención directa tienen un fuerte vínculo con la percepción general de calidad.
4. Se evidenció una correlación robusta con la calidad del cuidado y la dimensión seguridad ( $r=.492$ ,  $p<.001$ ), lo que resalta la importancia de que las pacientes se sientan protegidas y bien atendidas para considerar la atención como de alta calidad.
5. Se evidenció una correlación positiva y estadísticamente significativa ( $r=.362$ ,  $p<.001$ ), entre la calidad del cuidado y la dimensión empatía. Este resultado sugiere que, si bien la amabilidad, el respeto y la capacidad de escucha del personal son valorados y se asocian a una mejor calidad, hay otros factores que pueden mejorar dicha percepción.
6. Se evidenció una relación débil y poco significativa entre la calidad del cuidado y la dimensión aspectos tangibles ( $r=.250$ ,  $p<.001$ ), sugiriendo que, si bien las condiciones materiales y logísticas son relevantes y se correlacionan con la calidad percibida, su impacto es menos pronunciado.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director del Hospital y los jefes de servicio enfermería, el mantenimiento de fortalezas técnico-científicas, así como continuar invirtiendo en la formación y actualización del personal de enfermería, dado que es el aspecto más valorado y pilar fundamental para la seguridad y eficiencia del cuidado.
2. Implementar estrategias de reforzamiento de capacidades de respuesta y seguridad, dada su alta correlación con la satisfacción, se debe asegurar que los procesos que garantizan la prontitud de la atención y la sensación de seguridad en las pacientes sean continuamente monitoreados y optimizados.
3. Se recomienda a los jefes de servicio crear programas de fortalecimiento del componente humano, implementar capacitaciones o talleres específicos para el personal de enfermería que enfatizan la comunicación efectiva, la escucha activa y la personalización del cuidado, buscando elevar aún más la empatía y el trato interpersonal, especialmente en situaciones de alta demanda.
4. Se recomienda al jefe de servicio invertir en infraestructura y equipamiento, priorizar mejoras en la dimensión del entorno y los aspectos tangibles del servicio de ginecoobstetricia (p. ej., actualización de mobiliario, mejora de servicios higiénicos, optimización de la ambientación y limpieza). Esto abordaría directamente las áreas con menor valoración por parte de las pacientes, impactando positivamente en su experiencia integral.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Suárez IL, Rodríguez RS, Martínez JA. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Rev Med Electrón. 2018 Aug;40(4):1002-10. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es)
2. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020. [citado 26 octubre 2023] Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033spa>
3. Comité sobre la calidad de la atención sanitaria en los países en desarrollo del Instituto de Medicina (EE. UU.). Cómo cruzar el abismo mundial de la calidad: mejorar la atención sanitaria en todo el mundo. Washington (DC): National Academies Press (EE. UU.); 2018. Disponible en: <http://nationalacademies.org/hmd/Reports/2018/crossing-global-quality-chasm-improving-health-care-worldwide.aspx>
4. Organización Mundial de la Salud. La Calidad en Salud y la satisfacción de los pacientes. 2020. [citado 26 octubre 2023] Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
5. Hernández-Vergel L, León-Román C, Miranda-Guerra A, Hernández-Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev. Cubana Enfermer. 2022;37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
6. Bauhoff S. Prevenir muertes innecesarias abordando la baja calidad de la atención. 2023. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/prevenir-muertes-innecesarias-abordando-la-baja-calidad-de-la-atencion/>
7. Quiñonez Quiñonez SF. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en medicina general del Centro de Salud Jesús María, Ecuador, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91629>

8. Fernández Ruíz DF. Satisfacción del usuario en consulta externa de la clínica central de Montería. 2021. Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4943/fernandezruizdanielafernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Ministerio de Salud (Perú). Norma técnica de salud de Auditoría de la calidad de atención en todos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del sector salud. Resolución Ministerial N°502/2016/MINSA. 2016. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/192132-502-2016-minsa>
10. Villanueva López EU. Calidad de atención percibida por los usuarios externos a la línea 113 infosalud del MINSA. 2023. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/123456789/3459>
11. Gilmore C, Morales H. Manual de Gerencia de la Calidad. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1996. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
12. Westbrook RA. Fuentes de satisfacción del consumidor con los establecimientos minoristas. J Retail. 1981;57(3):68-85. Disponible en: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-16937-8\\_7](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-16937-8_7)
13. Suárez-Lima G, Robles-Salguero R, Serrano-Mantilla G, Serrano-Cobos H, Armijo-Ibarra A, Anchundia Guerrero R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Biomed. 2019;38(2). Available from: <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286>
14. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2000. Sistemas de salud: mejorar su desempeño. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2000. Disponible en: [https://www.who.int/whr/2000/en/whr00\\_en.pdf?ua=1](https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1).
15. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Hum. 2020;20(3):397-406. doi: 10.25176/rfmh.v20i3.3123. Available from:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es)

16. The Lancet Global Health Commission. Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de desarrollo sostenible. Boston: High Quality Health System; 2020. Disponible en: [https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH\\_HealthSystem\\_ExecSum\\_Spanish.PDF](https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF)
17. Arbós LC, Babón JG. Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. 5a ed. Barcelona: Profit Editorial; 2017. Disponible:
18. Ninamango Vicuña WN. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Tesis de Especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569>
19. Ministerio de Salud (Perú). Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Resolución Ministerial 527/2011-MINSA. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2011. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf><sup>1</sup>
20. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial. 2001;16(2):11-27. Disponible en: [se quitó una URL no válida]: <https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
21. Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Cuidarte. 2011;2(2):138-48. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
22. Chávez Rosy D, Zúñiga JR. Calidad del cuidado enfermería. Cartagena de Indias (Colombia): Universidad Pública de Cartagena; [año]. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/informefinal.pdf;jsessionid=8BAC9848054973635882EEFA>

23. García Echevarría S. El factor trabajo, recurso privilegiado: dimensión técnico-productiva y dimensión humana. Alcalá de Henares (España): Universidad de Alcalá, Instituto de Dirección y Organización de Empresas (IDOE); 2014. Disponible en: [eurepo/semantics/openAccess](https://eurepo.semantics.openAccess)
24. Pastor Guevara MS. Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la unidad de diagnóstico por imágenes-hospital de emergencia de Villa El Salvador. [Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022 [citado 28 octubre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79396>
25. Quiñones Quintero D, Marín Hamburger Y. Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019. Barranquilla (Colombia): Corporación Universidad de la Costa; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/8943>
26. Ministerio de Salud (Perú). Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Resolución Ministerial 527/2011-MINSA. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2011. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>
27. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):304-11. doi: 10.17843/rpmesp.2019.362.4425
28. Besantes Avalos R. Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador. Riobamba (Ecuador): Universidad Nacional de Chimborazo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6132>

29. Morales EC. Escala Multidimensional SERVQUAL. Madrid: Gestiópolis; 2005. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2010/03/mida-la-calidad-de-su-servicio-con-laescala-servqual.pdf>
30. Vinueza Vinueza D, et al. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Guayaquil (Ecuador): Universidad de Guayaquil; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60319>
31. Jaramillo Beltrán M, et al. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. Enfermería IMSS. 2020;20(1). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201c.pdf>
32. Suárez Lima et al. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro – Ecuador. Rev Cienc Salud. 2022;2(2):31-4. Disponible en: <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83>
33. Cruz Joya W. Nivel de satisfacción de usuarios ingresados en el servicio de cirugía en el policlínico “ROMA” Instituto Salvadoreño del seguro social San Salvador, febrero a septiembre 2019. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1150469>
34. Vizcaíno Vizcaíno A. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. [Nombre de la revista]. [Año]; Volumen: [Páginas] doi: 10.19136/hs. a18n1.2103
35. Gómez Cornejo P. Satisfacción del usuario externo en el área de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa, 2022. Arequipa (Perú): [Nombre de la institución donde se realizó el estudio]; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13167>
36. Casquero Paz S. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima–2021. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73355>

37. Delgado Mass J. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan–Chimbote, 2021. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88916>
38. Carraza Simón C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud San Martín de Porres Pacasmayo 2020. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49586>
39. Álamo Palomino I. Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/15935>
40. Jary D. Modelo hipotético-deductivo. En: Jupp V, editor. The Sage Dictionary of Social Research Methods. Londres: Sage; 2006. Disponible en: <http://srmo.sagepub.com/view/the-sage-dictionary-of-social-research-methods/n94.xml>
41. Sousa V, et al. Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1. Rev Latinoam Enfermagem. 2015;15(3). Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
42. Álvarez Risco A. Clasificación de las investigaciones. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
43. Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Webinar del CSIC: Vivir confinados. DIGITAL CSIC. Servicios Centrales CSIC. Vicepresidencia de Investigación Científica y Técnica. Colección Especial COVID-19. 1 marzo 2020. Disponible en: <https://digital.csic.es/handle/10261/214803>
44. Donis H. Tipos de diseños de los estudios clínicos y epidemiológicos. Avances en Biomedicina. 2013;2(2):76-99. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331327989005>
45. Ferrando MG. La encuesta. En: Ferrando MG, editor. El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación. Madrid: [Editorial]; 2003. p.

105. Disponible: <https://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>

46. Torres Sánchez MJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. Ica (Perú): Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)

47. Acevedo Pérez I. Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia Enferm.* 2002;16(1):3-12. doi: 10.4067/S0717-95532002000100003.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Calidad de cuidado de enfermería	Capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperante	El personal de salud brinda atención a través de los diferentes servicios de salud con los menores riesgos a las pacientes gestantes hospitalizadas en el servicio de ginecoobstetricia del hospital JAMO II-2 Tumbes	Humana  Técnico científica  Entorno	Respeto – Información completa – Interés manifiesto a la persona – Amabilidad – Ética  Efectividad – Eficacia – Eficiencia – Continuidad – Seguridad – Integralidad  – Comodidad – Ambientación – Limpieza – Orden – Privacidad	Ordinal	Deficiente [35-81] Regular [82-128] Bueno [129-175]
Satisfacción del paciente	La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de	Indicadores que el personal de enfermería pone en práctica para la atención de las pacientes gestantes hospitalizadas en el servicio de	Fiabilidad	– Visita diaria – Comprensión en relación a evolución – Comprensión en relación a tratamiento – Comprensión en relación a exámenes – Comprensión en relación al alta		

	salud se refiere (24)	ginecoobstetricia del hospital JAMO II-2 Tumbes	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hospitalización</li> <li>– Exámenes de laboratorio</li> <li>– Exámenes radiológicos</li> <li>– Trámites de alta</li> </ul>	Ordinal	Baja (23-53), Media (54-84) Alta (85-115)
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– En cuanto a su estado de salud</li> <li>– En cuanto a su nutrición</li> <li>– En cuanto a su recuperación</li> <li>– En cuanto a su privacidad</li> </ul>			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Amabilidad</li> <li>– Respeto</li> <li>– Paciencia</li> <li>– Saber escuchar</li> <li>– Interés</li> </ul>			
			Aspectos tangible	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ambientes del servicio</li> <li>– Servicios higiénicos</li> <li>– Equipos biomédicos</li> <li>– Habitación</li> </ul>		

## **ANEXO N° 2. Instrumentos de recolección de datos**

### **CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA**

#### **A. INTRODUCCIÓN**

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Ginecoobstetricia del hospital regional JAMO II-2 para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

#### **B. INSTRUCCIONES**

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N = NUNCA

RV = RARA VEZ

AV = A VECES

AM = A MENUDO

S = SIEMPRE

#### **C. DATOS GENERALES**

Edad:

Días de hospitalización:

#### **D. CONTENIDO**

<b>ENUNCIADOS</b>		<b>N</b>	<b>RV</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>S</b>
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>						
1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
2	La enfermera le da información clara y precisa.					
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo					
6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite					
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
9	La enfermera lo escucha con atención.					
10	La enfermera habla con usted amablemente					
11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres.					
12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
<b>DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICO</b>						
16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
23	La enfermera le da los medicamentos y					

	realiza los procedimientos a tiempo.					
24	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>					
31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

### ANEXO N° 3. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de Ginecoobstetricia del hospital regional JAMO II-2 , para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

PERCEPCIONES								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA, que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación								
Preguntas								
N°	DIMENSIÓN FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
1	Que todos los días reciba una visita de Enfermería.							
2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
5	Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos							
9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
DIMENSIÓN SEGURIDAD								

10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud								
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica								
12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.								
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad								
	<b>DIMENSIÓN EMPATIA</b>								
14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.								
15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.								
16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.								
17	Que el personal de enfermería escuche atentamente								
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.								
	<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?								
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?								
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?								
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?								