

Factores Sociobiológicos Culturales y Satisfacción del Cuidado de Enfermería del Paciente de un Hospital ESSALUD II Tarapoto

Julia Cornejo Quispe¹

jcornejo@unsm.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1988-5622>

Universidad Nacional de Trujillo

Perú

Marcela Liduvina Rodríguez Argomedeo

@unitru.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-7363-7921>

Universidad Nacional de Trujillo

Perú

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Factores sociobiológicos culturales y satisfacción del cuidado de enfermería del paciente de un hospital ESSALUD II Tarapoto”; se dispuso como objetivo general determinar la relación entre los factores sociobiológicos y culturales y la satisfacción del cuidado de enfermería del paciente de un Hospital Essalud II Tarapoto. El estudio se tipificó como aplicado, se rigió bajo un diseño no experimental, se ubicó en un nivel correlacional y tuvo un corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 348 pacientes que acuden al servicio asistencial y, como instrumentos, se emplearon cuestionarios y fueron una ficha de factores sociobiológicos y culturales; y el Cuestionario Care Q (Caring Assessment Instrument) de Larson, siendo validado y declarado como confiable. Los resultados señalaron que no todos los factores evaluados estuvieron asociados significativamente con la satisfacción; cumpliendo con tal interpretación todos los factores biológicos y todos los factores culturales; así como también algunos factores sociales como la ocupación y el estrato socioeconómico ($p < .05$). Por otro lado, en consonancia con lo expuesto, debido a que no todos los factores sociobiológicos y culturales se relacionaron significativamente con la satisfacción relativa al abordaje otorgado por el personal de enfermería; en consecuencia, no se procedió con la validación de la hipótesis general.

Palabras clave: factores sociales; factores biológicos; factores culturales; satisfacción; enfermería

¹ Autor principal.

Correspondencia: jcornejo@unsm.edu.pe

Cultural Sociobiological Factors and Satisfaction of Nursing Care of the Patient of an ESSALUD II Tarapoto Hospital

ABSTRACT

In the present research entitled “Cultural sociobiological factors and satisfaction of nursing care of the patient of an ESSALUD II Tarapoto hospital”; The general objective was to determine the relationship between sociobiological and cultural factors and the satisfaction of nursing care of the patient of an Essalud II Tarapoto Hospital. The study was classified as applied, was governed by a non-experimental design, was located at a correlational level and had a cross-sectional section. The sample was made up of 348 patients who attended the healthcare service and, as instruments, questionnaires were used and they were a sheet of sociobiological and cultural factors; and Larson's Care Q Questionnaire (Caring Assessment Instrument), being validated and declared reliable. The results indicated that not all the factors evaluated were significantly associated with satisfaction; complying with such interpretation all biological factors and all cultural factors; as well as some social factors such as occupation and socioeconomic stratum ($p<.05$). On the other hand, in line with the above, because not all sociobiological and cultural factors were significantly related to the relative satisfaction with the approach given by the nursing staff; Consequently, the validation of the general hypothesis was not proceeded with.

Keywords: social factors; biological factors; cultural factors; satisfaction; nursing

*Artículo recibido 20 noviembre 2023
Aceptado para publicación: 30 diciembre 2023*

INTRODUCCIÓN

Respecto a la realidad problemática que atañe a la investigación, en la actualidad, no únicamente en las organizaciones del sector privado, sino que, incluso en las instituciones pertenecientes al rubro público, se visualiza un creciente interés por evaluar la calidad de su labor y funcionamiento a partir de la óptica de sus usuarios; lo cual supone un punto pronunciadamente crucial si se ingresa al terreno de la salud en tanto que alude a un servicio elemental que posibilita el bienestar de los ciudadanos beneficiados. En tenor de la premisa expuesta, está adquiriendo relevancia el conocimiento de la percepción satisfactoria del cuidado de enfermería en los pacientes y la contemplación de las condiciones que pudieran vincularse con ella; a propósito de optimizar la calidad de los servicios en favor de satisfacer acertadamente las necesidades de los usuarios e incrementar la agradabilidad de la experiencia alcanzada por medio de distintos enfoques estratégicos (Concha et al 2020).

De esta forma, de conformidad con los resultados observados en el “Global Health Service Monitor 2020”, una encuesta realizada que consideró un total de 27 países, en líneas generales, los participantes reportaron no estar altamente satisfechos puesto que argumenta que el sistema de salud no se abastece para atender a efectivamente a los usuarios (55%). Además, se estimó que los servicios asistenciales en salud son más apreciados en Australia (81 %), Países Bajos (76 %) y Gran Bretaña (74 %); por el contrario, se cataloga la atención brindada como deficiente en Polonia (53 %), Hungría (42 %) y Perú (40 %). Vale agregar que, debido a factores sociales y culturales, se establece una suerte de brecha en el acceso a los servicios de salud ya que, a nivel mundial, el 59% asevera que los usuarios no poseen el suficiente poder adquisitivo para tal fin. Además, tal situación se agrava a más de 8 de cada 10 en Sudáfrica, Perú, Chile, Hungría, Brasil, Polonia y Argentina (IPSOS, 2020).

Además, tomando en cuenta que la satisfacción sobre los servicios asistenciales recibidos se relaciona con su eficacia; la cualidad no ostenta una cobertura universal; es decir, existen inequidades vistas en las dificultades para obtener una atención respetuosa, compasiva y centrada en las personas. En ese sentido, las posibilidades de ser usuario de estos servicios dependen del estrato socioeconómico al cual se pertenece; el cual se halla supeditado por los niveles de productividad, educación y el tipo de ocupación.

De este modo, según una encuesta llevada a cabo por Organización para la Cooperación Económica y Desarrollo, los grados de satisfacción acerca de los servicios de salud son más elevados en países europeos como Luxemburgo, Bélgica y Portugal; así como también en Nueva Zelanda y Reino Unido; mientras que, por debajo del promedio, se ubican Polonia, España, Estonia, Francia e Israel. Asimismo, agregar las disparidades en la disponibilidad de la atención de salud en función al nivel económico y el lugar de residencia (urbano o rural); siendo acusada en países como Estados Unidos, Canadá y La India (World Health Organization 2018).

Desde una visión panorámica nacional, en el Perú, la satisfacción percibida en materia del cuidado de enfermería por los usuarios que acuden a centros de salud públicos, el 74.3% de los pacientes consultados informó que el servicio ofrecido es “bueno o muy bueno”; siendo más favorables las opiniones en los departamentos de Amazonas (89.3%), Cajamarca (89%), Loreto (87.1), y Huánuco (85.1%) e inferiores en las provincias de Cusco (56.7%), Ica (58.4%), Tacna (63.4%), y Madre de Dios (65.3%), sugiriéndose que podría figurar el sitio de residencia como un factor que influye en la satisfacción. Por otro lado, se halló que la edad, el estado civil, la lengua materna, la condición socioeconómica y el grado de instrucción se asociarían a la perspectiva satisfactoria de los usuarios en cuanto a la atención recibida por los profesionales de enfermería que asisten en instituciones de salud del Ministerio de Salud (MINSA); reconociéndose importante el uso de los datos mencionados (Hernández 2019).

Como se señaló anteriormente y debe resaltarse en este punto, el estudio desarrollado y cuyos hallazgos se describieron en el párrafo precedente, tuvo como muestra a pacientes que fueron abordados en hospitales del MINSA; no obstante, los datos estadísticos podrían estar sujetos a variación si se compara con resultados de centros de EsSalud. En un afán de adoptar la sospecha y corroborarla, en una investigación efectuada en el hospital II EsSalud Vitarte, que abarca los territorios de Ate Vitarte, Huaycán, Chosica y Casapalca; los usuarios valoraron estar medianamente satisfechos con la atención obtenida (54%); además de calificar a la seguridad del hospital como predominantemente regular (50.8%). El personal de salud indicó como dificultades la alta demanda de pacientes, la consiguiente

sobrecarga laboral, la deficiente inversión en aras de aumentar la calidad asistencial y los problemas de gestión de recursos humanos que impiden la distribución estratégica de tareas (Podestá et al 2018).

Ahora bien, desde un punto de vista local, concretamente del contexto que atañe a los pacientes de un hospital EsSalud II de Tarapoto, se han identificado ciertas falencias al momento de satisfacer a los usuarios del hospital EsSalud II; cuya percepción podría responder a sus características sociales, biológicas y culturales puesto que los pacientes, de acuerdo a sus condiciones sociales o culturales, tienden a ser más exigentes sobre la atención otorgada por el personal de enfermería. Asimismo, los adultos mayores de 60 años son los que más enfermedades registran en su historia clínica y, por ende, requieren de un mayor cuidado; no obstante, no reciben todas las atenciones que precisan en favor de monitorear exitosamente su estado de salud y sean dados de alta con prontitud. En ese sentido, presuntamente, se perfilarían como factores que explicarían el fenómeno problemático, el estrato socioeconómico al que se esté adscrito dado que, la posición económica habilita el acceso a bienes y servicios de calidad plausible; en tanto que, dependiendo de lo habitualmente percibido en los servicios; se generaría un contraste entre las expectativas del usuario y la realidad asistencial en salud, propiciando disconformidad que sería más notoria para aquellos que acuden a centros más costosos y pudieran notar las deficiencias en instituciones de salud menos reputados.

De la misma forma, la complejidad de las disfunciones físicas no estaría siendo pertinentemente atendidas ante la alta demanda de pacientes y el inadecuado margen presupuestal; así como también una gestión poco eficaz de los recursos disponibles que impedirían concretar los objetivos institucionales para el servicio de enfermería. En consecuencia, se produciría un descontento generalizado en la población usuaria que espera que sus problemas de salud sean resueltos y no encuentran un sistema de salud ni un personal de enfermería correctamente capacitados no exclusivamente desde una arista técnica sino en términos de competencia para un abordaje empático, compasivo y paciente. Por ello, se adjetivó necesario la inclusión de la mencionada realidad problemática porque, de no ser conocida a profundidad y elaborarse una intervención a tiempo, las circunstancias podrían agravarse y comprometer negativamente la salud de quienes se tipifican como beneficiarios del servicio de enfermería.

Posteriormente, se necesita mencionar que el estudio se justificó teóricamente en que proporciona un aporte empírico sobre la relación entre los factores sociobiológicos culturales y la satisfacción del cuidado de enfermería del paciente; dado que, si bien se identifican investigaciones que incluyen a los factores sociodemográficos, no comprenden algunas condiciones que se adoptado como factores en el presente estudio y, mucho menos, en una muestra como la seleccionada. En ese sentido, contribuirá a llenar un vacío en la literatura científica y significaría un precedente que podría orientar el desarrollo de futuros estudios que giren en torno a la temática planteada.

Asimismo, tuvo una justificación social ya que brindaría una oportunidad de concientización por parte de la directiva del hospital ESSALUD II Tarapoto, al proporcionar un reporte diagnóstico sobre el estado de los participantes respecto a las variables sujetas a estudio; por tanto, podría generarse la iniciativa de elaborar mecanismos y estrategias en aras de fomentar la satisfacción del cuidado de enfermería en la institución de salud a partir de tomar en cuenta las características biológicas, sociales y culturales de los usuarios que acuden a los servicios, siendo estos últimos, los principales beneficiarios.

Por último, aunado a la justificación social, la investigación contó con una justificación práctica debido a que podría basar su intervención ante la problemática evaluada en los resultados provisto por la presente investigación; de tal modo que estuviera respaldada por la evidencia científica y se estimara viable por disponer de conocimientos de la realidad y, en consecuencia, podría incrementar el porcentaje de éxito de las estrategias de intervención que se diseñaran, ejecutaran, examinaran y monitorearan en favor de la reforma del sistema de salud en el área de enfermería para contribuir con la percepción y satisfacción de los usuarios.

METODOLOGÍA

Respecto al método de investigación empleado, este fue el hipotético-deductivo, que involucra el diseño de enunciados hipotéticos, los cuales, por lo general, se derivan de teorías o leyes; así como también de información empírica hallada en estudios precedentes. Dichas hipótesis son elaboradas en aras de, posteriormente, ser sometidas a una prueba de contraste para conocer su validez; es decir, comprobar el ajuste de su contenido con los hallazgos conseguidos en el estudio (Rodríguez & Pérez, 2017).

Este estudio de investigación se llevó a cabo mediante un diseño no experimental, adoptando un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. La totalidad de la población considerada para este análisis comprendió 348 pacientes adultos que buscaron atención en el servicio de Emergencia del Hospital ESSALUD II Tarapoto durante los meses de octubre y noviembre de 2021. La elección de esta población específica se justifica por la relevancia de comprender los factores sociobiológicos y culturales que pueden influir en la percepción de la satisfacción del cuidado de enfermería.

Para recopilar datos, se empleó la Técnica de la Encuesta. Se diseñó un cuestionario de elaboración propia, que consta de 10 reactivos distribuidos en tres dimensiones: Factores Sociales, Factores Biológicos y Factores Culturales. Además, se utilizó el Cuestionario Care Q (Caring Assessment Instrument) de Larson, compuesto por 50 ítems agrupados en seis dimensiones: Accesibilidad del cuidado de enfermería, Explicación, Confortación, Anticipación, Confianza y Monitoreo y Seguimiento. La aplicación de la encuesta tuvo una duración de 25 minutos. Los reactivos pueden ser calificados de acuerdo a opciones de respuesta dicotómicas y cuya interpretación respectiva es la siguiente: 1 (No) y 2 (Sí). Asimismo, la sumatoria de los puntajes obtenidos puede ser ubicada en uno de tres niveles: Bajo, promedio y alto. Respecto a sus estándares de calidad, el mencionado cuestionario tuvo validez de contenido por juicio de expertos y se adjetivó altamente confiable por consistencia interna, dado que los coeficientes oscilaron entre .88 y .97.

Se realizaron coordinaciones para obtener la información y el permiso necesario de la dirección del Hospital EsSalud Tarapoto, siguiendo los protocolos de bioseguridad y considerando criterios de inclusión.

Los procedimientos posteriores al proceso de recolección de datos incluyeron la codificación de la información en el programa Microsoft Excel. Se realizó un tratamiento estadístico-descriptivo y se organizaron los resultados en tablas y figuras, detallando frecuencias y porcentajes para facilitar su comprensión. Para análisis estadístico-inferenciales, se utilizó el programa SPSS versión 27, transfiriendo los resultados descriptivos para aplicar la prueba Chi-cuadrado de Pearson. Este enfoque permitió contrastar de manera pertinente las hipótesis planteadas en el estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Caracterización de los factores sociales

Indicadores	Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Estado civil	Soltero	28	0.80%
	Conviviente	111	31.9%
	Casado	137	39.4%
	Divorciado	54	15.5%
	Viudo	18	5.2%
	Primario incompleto	61	17.5%
Nivel de instrucción	Primario	32	9.2%
	Secundario	153	44%
	Superior incompleto	31	8.9%
	Superior completo	71	20.4%
Ocupación	Desempleado	130	37.4%
	Trabajador independiente	111	31.9%
	Trabajador dependiente	107	30.7%
Área de domicilio	Rural	165	47.4%
	Urbano	183	52.6%
Estrato socioeconómico	A	1	0.3%
	B	28	8%
	C	142	40.8%
	D	105	30.2%
	E	72	20.7%

Fuente: Propio de los Resultados

En la tabla 1 se reconoce que concerniente a la prevalencia de los factores sociales en los usuarios encuestados del hospital EsSalud II Tarapoto; el estado civil predominante es el de “casado” (39.4%), seguido por el de “conviviente” (31.9%); mientras que, sobre el máximo nivel de instrucción alcanzado, se observa que el 44% tiene educación secundaria y el 20.4%, una formación educativa superior completa. Por otro lado, en torno a la ocupación, la mayoría de los pacientes se encuentra desempleado (37.4%), seguido del trabajador independiente (31.9%). En cuanto al área de residencia de los

encuestados es principalmente urbano (52.6%). Por último, el estrato socioeconómico más destacado es el “C” (40.8%), seguido del nivel “D” (30.2%).

Al respecto, se reportan investigaciones con resultados diversos. Por ejemplo, de manera coincidente, en el estudio de Mulugeta et al., no se identificó un rol significativo de la residencia urbana en la satisfacción informada por los pacientes del hospital evaluado (OR: 1.07, IC 95%: 0.70-1.65, I 2: 62.2%) (Mulugeta 2019). Mientras que, a diferencia de presente estudio, en la investigación llevada a cabo por Karaca & Durnaen, se formuló como conclusión que el estado civil y el grado de instrucción influyen en el nivel de satisfacción ya que los pacientes casados y que tenían estudios superiores se encontraban más satisfechos con la atención de enfermería (Karaca y Durna 2019). Parcialmente contrario a lo precedente, en el estudio de Hernández et al., se concluyó que, si bien el estado civil y el nivel educativo no repercutieron en la satisfacción; el lugar de residencia actúa como un factor de la variable (Hernández 2019). En consonancia con lo manifiesto, el modelo biopsicosocial de Engel establece que los distintos niveles de complejidad aunados a las características biológicas pueden influir en los resultados del tratamiento y, por ende, en la satisfacción del usuario. (Tobar, 2021).

Tabla 1. Caracterización de factores biológicos

Indicadores	Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Sexo	Femenino	224	64.4%
	Masculino	124	35.6%
Edad	18-29 años	21	6%
	30-50 años	63	18.1%
	51 a más años	264	75.9%

Fuente: Propio de los Resultados

En la tabla 2, sobre la caracterización de los factores biológicos, se aprecia que los usuarios encuestados del hospital EsSalud II Tarapoto es de sexo femenino (64.4%, 224); mientras que, primordialmente, las edades de los pacientes consultados están comprendidas en el intervalo de 51 años a más (75.9%, 264), siendo notable la diferencia con los otros rangos de edad: 30-50 años (18.1%, 63) y 18-29 años (6%, 21). Se localizaron investigaciones que concluyeron resultados compatibles con los del presente estudio. Empezando por la investigación desarrollada por Lotfi, et al., además de concluirse irregularidades en el

trato empático y presto del personal encargado; se detectó que el sexo se asoció directa significativamente con el grado de satisfacción ($r=.132$, $p=.020$) y con la comunicación eficaz entre el enfermero y el paciente ($r=.167$, $p=.000$) (Lotfi 2019). De la misma manera, en concordancia con lo detallado previamente, en la investigación efectuada por Polanco, se reconoció que factores como la edad ($Rho=.674$, $p=.000$) y el sexo ($p=.028$), se vincularon significativamente con la satisfacción referida en torno al servicio de enfermería de la institución limeña de salud (Polanco, 2019). Al respecto, la teoría de las prácticas sociales expresa la subjetividad que, a la vez, implica un desenvolvimiento consigno a la normativa vigente que es compartida por un grupo social específico y que repercute en un percepción, conciencia y comunicación (Heidenstrøm, 2022).

Tabla 2. Caracterización de los factores culturales

Indicadores	Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Religión	Católica	218	62.6%
	Cristiana	22	6.3%
	Evangélico	4	1.2%
	No profesa	81	23.3%
	Otros	23	6.6%
Lengua oficial	Castellano	182	52.3%
	Aimara	161	46.3%
	Quechua	5	1.4%
	Otros	0	0%
Etnia	Indígena originario de los Andes	5	1.4%
	Indígena originario de la Amazonía	157	45.1%
	Blanco	7	2.1%
	Mestizo	179	51.4%
	Otros	0	0%

Fuente: Propio de los Resultados

En la tabla 3, en lo que atañe a los factores culturales, se evidencia que la religión predominante de los pacientes encuestados que reciben atención de enfermería en el hospital EsSalud II Tarapoto es la católica (62.6%, 218), mientras que, por el contrario, un 23.3% (81) afirma que no profesa alguna religión. Por otra parte, el 52.3% (182) de los usuarios consultados tiene como lengua oficial, el castellano y el 46.3%

(161), el aimara. En el caso de la etnia, el mayor porcentaje de los participantes de identifica culturalmente como mestizo (51.4%, 179) y el 45.1% (157) se percibió como indígena de la Amazonía.

Reforzando los datos proporcionados en el párrafo anterior, se hallaron dos investigaciones que aportan conclusiones divergentes y es que, comenzando por el estudio de Sharew et al., este derivó en la conclusión de que la religión no se desempeña como un factor que ejerza un efecto significativo sobre el grado de satisfacción en torno a la atención recibida en enfermería, desde el parecer de los pacientes consultados (Sharew, 2018). En contraste con lo descrito, en la investigación realizada por Wardah & Wardani, formularon a modo de conclusión que, concibiendo que la satisfacción por el servicio de enfermería se vincula estrechamente con su eficacia; las diferencias culturales podrían alterar su satisfacción reportada puesto que los pacientes esperan que los enfermeros y enfermeras demuestren respeto y tolerancia por sus creencias religiosas (Wardah, 2020). En ese sentido, sería acorde a lo postulado por la teoría de King al estimar que cada usuario engloba necesidades, motivaciones y deseos particulares que pudieran afectar su salud percibida (Adib, 2018).

Tabla 4. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería

Niveles	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	50	66	104	30%
Promedio	67	83	191	55%
Alto	84	100	53	15%
Total			348	100%

Fuente: Propio de los Resultados

Como se expone en la tabla 10 y figura 7, de acuerdo con el 55% de los usuarios encuestados que han recibido atención en el hospital EsSalud II Tarapoto, su satisfacción relativa al abordaje provisto por el personal de enfermería se sitúa en el nivel promedio; mientras que el 30% reporta que el nivel es bajo.

Tabla 5. Relación entre los factores sociobiológicos y culturales y la satisfacción del cuidado de enfermería

Factores	Características	Satisfacción del cuidado de enfermería	
		Chi cuadrado	V de Cramer
Sociales	Estado civil	.102	.518
	Nivel de instrucción	.085	.750
	Ocupación	.033	.123
	Área de domicilio	.103	.114
	Estrato socioeconómico	.030	.156
Biológicos	Sexo	.000	.745
	Edad	.000	.570
	Religión	.000	.714
Culturales	Lengua oficial	.001	.162
	Etnia	.000	.215

Fuente: Propio de los Resultados

En la tabla 31, se aprecia que no todos los factores se relacionan significativamente con la satisfacción relativa al abordaje realizado por el personal de enfermería del hospital Essalud II Tarapoto; lo cual se cumple con los factores sociales, específicamente con el estado civil, el nivel de instrucción y el área de domicilio ($p > .05$).

En ese sentido, los hallazgos expuestos en otros estudios han sido parcialmente contradictorios ya que, en el estudio llevado a cabo por Arredondo et al., se dispuso como conclusión que la percepción sobre el cuidado en el servicio de enfermería se vinculó positiva y significativamente con la edad ($r = .20$; $p = .04$) y la dimensión biológica ($r = .30$; $p = .02$), así como también entre la recomendación del hospital y las dimensiones biológica ($p = .02$), y sociocultural ($p = .01$). De la misma manera, entre la satisfacción por la calidad de servicio y la dimensión espiritual ($p = .01$), que podría incluir a las creencias y prácticas religiosas. En el caso del estudio de Rivera, se concluyó que algunos de los factores sociales y biológicos contemplados se asociaron significativamente con la satisfacción; es decir, entre la accesibilidad de la atención con la edad ($p = .001$) y con el grado de instrucción ($p = .094$). Asimismo, entre la prestancia a la explicación y facilidades en el servicio con la edad ($p = .028$) y el nivel educativo ($p = .071$); además entre la comodidad percibida y el monitoreo logrado con la edad ($p = .048$; $p = .050$) (Rivera, 2021).

CONCLUSIONES

En consonancia con el primer objetivo específico, se pudo constatar la ausencia de una relación significativa entre la mayoría de los factores sociales y la percepción de satisfacción en el cuidado de enfermería por parte de los pacientes del hospital EsSalud II de Tarapoto ($p > .05$). Este hallazgo sugiere, independientemente que variables como el estado civil, el nivel de instrucción y el área de domicilio no influyen de manera significativa en la evaluación de la satisfacción por parte de los usuarios. En consecuencia, la hipótesis específica planteada no logró ser validada.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se evidenció una asociación significativa entre los factores biológicos y la satisfacción respecto en el servicio de enfermería en el hospital EsSalud II de Tarapoto ($p < .05$). De acuerdo con estos resultados, se interpreta que el sexo y la edad de los pacientes son elementos que pueden incidir en el nivel de satisfacción. Cabe destacar que la magnitud de la asociación, medida mediante la V de Cramer, fue considerable, con valores de .745 para el sexo y .570 para la edad. En consecuencia, se procedió exitosamente con la validación de la hipótesis específica formulada.

En relación al tercer objetivo específico, se identificó una conexión significativa entre los factores culturales y la satisfacción percibida por los pacientes respecto a la atención de enfermería en el hospital EsSalud II de Tarapoto ($p < .05$). Al analizar los datos obtenidos, se deduce que la religión, la lengua oficial y la etnia pueden influir en los niveles de satisfacción. Los coeficientes de asociación fueron notables, con valores de .714, .162 y .215 respectivamente. En consecuencia, se validó la hipótesis específica correspondiente.

En lo que respecta al objetivo general, se constató que no todos los factores sociobiológicos y culturales se asociaron significativamente con la satisfacción en el cuidado de enfermería informada por los pacientes del hospital EsSalud II de Tarapoto. Específicamente, los factores sociales como estado civil, nivel de instrucción y área de domicilio no mostraron una relación significativa ($p > .05$). Por ende, se procedió con éxito a la validación de la hipótesis nula planteada. Estos resultados contribuyen de manera significativa a la comprensión de la compleja interacción entre diversos factores y la percepción de

satisfacción en el cuidado de enfermería, destacando la importancia de considerar tanto aspectos biológicos como culturales en la mejora continua de la calidad asistencial en entornos hospitalarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Concha-Gutiérrez C, Rivas-Riveros E, Espinoza-Quiroz P, Palmeiro-Silva YK. Factores sociodemográficos y clínicos asociados a la satisfacción usuaria de cuidadores en un hospital pediátrico de alta complejidad. *Revista Chilena De Salud Pública*. 2020; 24(1): p. 40-48.

IPSOS. Global Health Service Monitor 2020. A Global Advisor survey. [Online].; 2020. Available from: <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-11/ipsos-global-health-service-monitor-2020.pdf>.

World Health Organization. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage. Geneva: Organisation for Economic Co-operation and Development & The World Bank; 2018.

Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2019; 36(4): p. 620-628.

Podestá Gavilano L, Maceda Kuljich M. Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horiz. Med.*. 2018; 18(3): p. 48-56.

Mulugeta H, Wagnaw F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold T. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs*. 2019; 18(27): p. 1-12.

Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2019; 6(2): p. 535-545.

Tobar M. Terapia ocupacional y modelo biopsicosocial: tensiones desde una comprensión existencial de ser humano ocupacional. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*. 2021; 29: p. 1-10

Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*. 2019; 6(3): p. 1189-1196.

- Polanco A. Factores personales e institucionales valorados en el “Cuidado Humano de Ayuda-Confianza” brindado por profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización en una clínica de Lima. ; 2019.
- Heidenstrøm N. The utility of social practice theory in risk research. *Journal of Risk Research*. 2022; 25(2).
- Sharew N, Bizuneh H, Assefa H, Habtewold T. Investigating admitted patients’ satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ Open*. 2018; 8(5): p. 1-8.
- Wardah S, Wardani E. An Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care: A Qualitative Study in a Hospital in Indonesia. *Ethiop J Health Sci*. 2020; 30(6): p. 1011-1016.
- Adib M, Tahmouresi M. Nurse–patient relationship based on the imogene king's theory of goal attainment. *Trauma Nursing Research*. 2018; 7(3): p. 141-144.
- Arredondo S, Moreno G, Ortiz Y. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. *CASUS. Revista De Investigación Y Casos En Salud*. 2020; 5(1): p. 41-47.
- Rivera D. Factores biosocioculturales y calidad de cuidados de enfermería en adulto mayor hospitalizado en Clínica Madre de Cristo. ; 2021.
- Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 2017;(82): p. 1-26.