



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo académico**

Calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción  
del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay –  
Puente Piedra, 2023

**Para optar el Título de**

Especialista en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría

**Presentado por:**

**Autora:** Agüero García, Liz Roxana

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9349-0808>

**Asesora:** Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Agüero Garcia, Liz Roxana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad de Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023”, Asesorado por la Docente Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli, DNI N° 40704687, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:316206765, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Agüero Garcia, Liz Roxana  
 DNI N° 41678168



.....  
 Firma de la Asesora  
 Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli  
 DNI N° 40704687

Lima, 20 de Abril de 2023

**DEDICATORIA**

Este trabajo va primeramente para Dios que me ha brindado la fortaleza para seguir adelante, para toda aquella persona que ha confiado en mí y para la persona más importante de mi vida que soy yo misma, por cada día auto motivarme para seguir hasta lograr la meta trazada.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por todas sus bondades conmigo, a mis padres por sus palabras, su preocupación, su soporte, a mis amistades que les he quitado tiempo de compartir conmigo, por sus buenos deseos y confianza, a mi tía y primo que me brindaron su apoyo desinteresado en los momentos de dificultad, finalmente a mi asesora por su paciencia en cada asesoría.

**Asesora: Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>**

**JURADO**

- Presidente** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee  
**Secretario** : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth  
**Vocal** : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

## Índice de Contenido

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>IV</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>V</b>
<b>Índice de contenido .....</b>	<b>VII</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>IX</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>X</b>
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	6
1.4.1. Justificación teórica.....	6
1.4.2. Justificación metodológica.....	6
1.4.3. Justificación práctica .....	6
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	7
1.5.1. Temporal .....	7
1.5.2. Espacial .....	7
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	7
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes .....	8
2.1.1. Internacionales .....	8
2.1.2. Nacionales .....	10
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1. Calidad de Atención.....	12
2.2.1.1. Concepto .....	12
2.2.1.2. Características de la Calidad en Atención en Salud.....	12
2.2.1.3. Modelos de la Calidad en Atención en Salud .....	13

2.2.1.4.	Repercusión Sobre la Salud de la Calidad de Atención .....	14
2.2.1.5.	Factores Relacionados con la Calidad de Atención .....	15
2.2.1.6.	Dimensiones de la Calidad de Atención .....	16
2.2.2.	Satisfacción del Usuario .....	17
2.2.2.1.	Definición .....	17
2.2.2.2.	Característica de la Satisfacción del Paciente .....	17
2.2.2.3.	Repercusión Sobre la Salud .....	18
2.2.2.4.	Dimensiones de la Satisfacción .....	19
2.2.3.	Teoría de Enfermería.....	19
2.2.3.1.	Modelo de Peplau .....	19
2.3.	Formulación de hipótesis .....	20
2.3.1.	Hipótesis general.....	20
2.3.2.	Hipótesis específicas .....	20
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
3.1.	Metodología de la investigación .....	21
3.2.	Enfoque de la investigación. ....	21
3.3.	Tipo de investigación.....	21
3.4.	Diseño de la investigación.....	21
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	22
3.5.1.	Población objetivo.....	22
3.5.2.	Muestra.....	22
3.5.3	Muestreo:.....	23
3.5.4.	Criterios de inclusión.....	23
3.5.5.	Criterios de exclusión .....	23
3.6.	Variables y operacionalización .....	24
3.7.	Técnica e instrumento de recolección de datos .....	25
3.7.1.	Técnica: .....	25
3.7.2.	Descripción de instrumentos .....	25
3.7.3.	Validación .....	25
3.7.4.	Confiabilidad .....	26
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	26
3.9.	Aspectos éticos.....	27
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>29</b>
4.1.	Cronograma de actividades .....	29



4.2. Presupuesto .....	30
<b>4.3. Financiamiento .....</b>	<b>30</b>
La presente investigación será financiada por la autora.....	30
<b>5. REFERENCIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>40</b>
Anexo 01 – Matriz de consistencia .....	40
Anexo 02 – Instrumentos .....	42
Anexo 03 – Consentimiento Informado .....	49

## Resumen

**Introducción:** En el presente trabajo de investigación tuvo como **Objetivo** Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de Salud Mental Comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023. **Metodología,** el estudio es de método hipotético – Deductivo debido a que se ejecutara a través de estrategias que van desde lo general a lo específico para conseguir comprobar una realidad mediante una deducción lógica o hipótesis que posteriormente serán contrastadas mediante la observación.

**Población:** Participarán 120 usuarios adultos funcionales que se atienden en Qispikay. **Instrumentos,** Los instrumentos que se utilizaran son válidos y confiables para poder recolectar daos que sean certeros, se procederá a digitalizar y codificar toda la información para que facilite el manejo de los datos y el ingreso estadístico a través del diseño de una matriz en el programa Microsoft Excel 365.

Se realizará un matriz que permita el mejor procesamiento de los datos para la aplicación de las respectivas pruebas estadísticas de análisis de datos, para ello se utilizará el programa SPSS versión 25.0 y por ser un estudio correlacional se usará la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre dos variables, teniendo en cuenta una significancia estadística a los p-valores menores a 0,05. La presentación final de los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de datos estadísticos se realizará a través de la diagramación de tablas adecuadas y detalladas que permitan una adecuada interpretación.

**Palabras Claves:** Calidad de atención; satisfacción del usuario, atención en centro de salud mental, atención de enfermería, relación entre calidad y satisfacción.

## Abstract

**Introduction:** In the present research work had as **objective** to determine the relationship between the quality of care of the nursing staff and the level of satisfaction of the adult patient at the Qispikay Community Mental Health Center – Puente Piedra, 2023. **Methodology,** the study is a hypothetical - deductive method because it will be executed through strategies that range from the general to the specific to verify a reality through a logical deduction or hypothesis that will later be contrasted through observation. **Population:** 120 functional adult users who are served at Qispikay will participate. Instruments, **The instruments** that will be used are valid and reliable to be able to collect data that is accurate, all the information will be digitized and coded to facilitate data management and statistical entry through the design of a matrix in the program. Microsoft Excel 365. A matrix will be created that allows the best processing of the data for the application of the respective statistical tests for data analysis. For this, the SPSS version 25.0 program will be used and since it is a correlational study, Spearman's Rho test will be used to determine the relationship between two variables, taking into account statistical significance at p-values less than 0.05. The final presentation of the results obtained after the processing and analysis of statistical data will be carried out through the layout of appropriate and detailed tables that allow adequate interpretation.

**Keywords:** Quality of care; user satisfaction, care in a mental health center, nursing care, relationship between quality and satisfaction.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención se refiere a la medida en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de una condición de salud deseada para un individuo o grupo, tales servicios deben ser oportunos, eficientes y equitativos para que sean beneficiosos. (1), además de ello la satisfacción es considerada como la percepción del paciente sobre la efectividad de la intervención y pueden abordar aspectos de confiabilidad, seguridad en los servicios brindados, la accesibilidad de los servicios y la comunicación del personal. (2)

A nivel mundial, se observó que en las instituciones hospitalarias de Nigeria existen diversos factores que pueden afectar la satisfacción del usuario que asiste a consulta, uno de ellos es la actitud de los trabajadores del área de enfermería, dificultades en la capacidad para ofrecer atención inmediata, prolongado tiempo de espera para ser atendidos y poca tolerancia hacia los pacientes (3), en centros hospitalarios de Irán se observó que el nivel de satisfacción respecto al personal de enfermería fue bajo, teniendo que aproximadamente una cuarta parte de los pacientes sintieron que la atención recibida fue de baja calidad (4).

De la misma manera en Filipinas, se reportó que la sobrecarga laboral presente en el 81% de los trabajadores de enfermería y la presencia de conflictos internos con otros enfermeros observado en el 77% del personal, tuvo un impacto negativo sobre la satisfacción laboral y calidad de atención percibida por los pacientes (5), así mismo en el 2019 Estados Unidos reportó que el 30% de los profesionales de enfermería presentaron altos niveles de agotamiento y el 72% no cumplió con la atención necesaria para el paciente enfermo, alcanzando una alta percepción de insatisfacción (6).

En América Latina, un estudio realizado en Chile indicó que el 9% de los pacientes atendidos en cuidados críticos estuvieron insatisfechos con la atención brindada por parte del servicio de enfermería, y el 20% de los familiares encuestados estuvieron insatisfechos con la atención brindada (7). En Cuba, se reportó una alta tasa de insatisfacción por parte de los usuarios debido al reducido personal sanitario y equipos incompletos para la atención (93%) (8). También en Ecuador, se reportó insatisfacción de los pacientes respecto a los cuidados del área de enfermería, debido a que no se realizó una atención integral y de calidad (9).

En Perú, según un estudio realizado por la Contraloría General de la República observó un alto nivel de incumplimiento de directrices en los diversos servicios médicos que brindan los hospitales a nivel nacional lo que genera una calidad de atención inadecuada, teniendo que el 28% de los hospitales no inicia puntualmente la atención a los pacientes, el 72% no implemento el plan para evitar colas y largas esperas para una cita médica, el 43% de los establecimientos no cuenta con suficientes recursos humanos, el 44% de los lugares visitados no cuenta con equipamiento requerido y el 37% no tienen la infraestructura requerida. (10). En relación a la satisfacción en salud recibida se tiene que, en el año 2016, el 66,7% de los pacientes se encuentra satisfecho con el servicio recibido en el MINSA el 74,9% en EsSalud, y el 89,7% en las clínicas privadas. (11)

Una investigación ejecutada en Chiclayo reportó que el 50% de los enfermos manifestaron un nivel bajo de satisfacción y el 26.25 % un nivel medio respecto al

cuidado del personal de enfermería considerando que no hubo una adecuada calidad en la atención (12). Otro estudio realizado en Tumbes sobre los cuidados en general que brinda la enfermera al paciente adulto mayor, predomina el nivel de satisfacción bajo con el 47%. Para los cuidados de estimulación, confirmación, consecución y continuidad de la vida y para resguardar la autoimagen predomina el nivel de satisfacción bajo con el que 47%, 37%, 40%, y 37% respectivamente (13).

En Lima el 31.48% presenta un nivel bajo de satisfacción y el 12.96% un nivel medio sobre los cuidados prestados por el enfermero, manifestando dificultades en la empatía hacia los pacientes (14).

En base a mi experiencia laboral he observado que los pacientes de manera reiterativa muestran su insatisfacción en cuanto a las atenciones por parte del servicio de enfermería en el CSMC Qispikay. ya sea por el incumplimiento en la atención según el horario de sus citas, por las constantes reprogramaciones, por falta de personal, por el trato que le brinda el personal, es común que durante su asistencia al servicio de enfermería los usuarios refieran que sienten que la atención no cumple sus expectativas, piensan que asistir a enfermería no le ayuda en su tratamiento considerándolo una visita sin sentido, además de ello los familiares muestran molestia cuando no se les permite ingresar a acompañar al usuario, también refieren que deben esperar mucho para ser atendidos y que el tiempo de atención es reducido y no absuelve todas su dudas, percibiendo una atención muy breve por parte del personal de enfermería.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de salud mental comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión en la capacidad de respuesta de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión en la seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de empatía de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de salud mental comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.
- Identificar la relación entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.
- Identificar la relación entre la dimensión en la capacidad de respuesta de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.
- Identificar la relación entre la dimensión en la seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.
- Identificar la relación entre la dimensión de empatía de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.



## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación teórica**

El presente estudio tiene como finalidad valorar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del personal de enfermería hacia el paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay, puesto que, en la actualidad la bibliografía en esta población en específico es reducida. Realizar una evaluación constante de la satisfacción del usuario es relevante en el campo de la gestión sanitaria, debido a que la satisfacción representa uno de los principales parámetros en la evaluación de calidad de la atención sanitaria, el cual involucra una atención de salud efectiva, equitativa y eficiente (15).

### **1.4.2. Justificación metodológica**

El diseño de la presente investigación está basado en el método científico, por lo cual se usa instrumentos estandarizados y validados además de bibliografía científica actualizada y pertinente, además de ello la actual investigación podrá ser utilizada en futuros estudios que pretendan evaluar las mismas variables y características en consideración.

### **1.4.3. Justificación práctica**

De forma práctica este estudio permitirá conocer el nivel en que los usuarios perciben la calidad de atención del personal de enfermería y de qué manera se relaciona con el grado de satisfacción que sienten los pacientes con la atención brindada. Teniendo como finalidad brindar una mejor atención al usuario y así aumentar el nivel de satisfacción, lo que ayudaría a reducir las faltas en sus citas médicas.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La ejecución del estudio será en el mes de diciembre del año 2023.

### **1.5.2. Espacial**

La presente investigación se ejecutará en el Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay ubicado en Av. Buenos Aires 100, en el distrito de Puente Piedra, Lima – Perú.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

El estudio se realizará en todos los pacientes adultos funcionales que acudan al Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Mero et al. (16) en el año 2021 realizaron un estudio en Ecuador, el cual tuvo como objetivo “evaluar la satisfacción de los usuarios y percepción de la calidad de atención que se brinda al usuario externo”, la metodología fue transversal, descriptiva y de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 318 usuarios y el instrumento usado fue la encuesta. Los resultados indican que hay dificultades en el área de admisión y atención al usuario, calificando de forma negativa (-20) la satisfacción del tiempo de espera, así mismo los usuarios están inconformes con las instalaciones del establecimiento puntuándolo con -21, concluyéndose que si bien los usuarios se sienten cómodos con los servicios que se brindan como enfermería, a la par manifiestan su inconformidad con la atención brindada sobre todo en el tiempo de espera, la infraestructura y mobiliario considerándolos no adecuados

León (17) en el año 2020 puso en ejecución una investigación en Ecuador, que tuvo como objetivo general “determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería”, la población en estudio estuvo conformado por 96000 usuarios y la recolección de los datos se la realizó vía On-line. El estudio fue transversal, descriptivo y correlacional de diseño no experimental. Como resultado la mitad (54,3%) de los encuestados consideran que la calidad de la atención es buena, el 28,9% regular y el 16,8 % muy bueno, en relación a los resultados los usuarios manifestaron que no existe un buen trato, hay inadecuada comunicación y la atención que brindan los profesionales es regular. En conclusión, el mayor porcentaje de los usuarios

califican la atención recibida como buena y regular mientras que la satisfacción es calificada en su mayoría en un nivel medio.

Delgado et al. (18) en el año 2019 realizaron un estudio en México cuyo objetivo fue “conocer la calidad de la atención brindada en el área de enfermería”, la investigación fue transversal, descriptiva, cualitativa, los datos fueron recolectados mediante cuestionario a 338 personas. Los resultados revelaron que el 93.5% de los pacientes valoran la atención como buena y el 6.5% la califican como mala, la mayoría de los pacientes (83.1%) considera que el trato del personal de enfermería fue cordial y con respeto, en conclusión, el estudio permite identificar los aspectos de mayor fortaleza en las acciones de la enfermera.

Karaka & Durna (19) en el año 2019 realizaron un estudio en Estambul cuyo objetivo fue “evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería y examinar los factores asociados”, el estudio es transversal, de tipo encuesta descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 635 pacientes quienes completaron el Cuestionario de Satisfacción del Paciente con la Calidad de la Atención de Enfermería. Los resultados revelan que los pacientes estaban más satisfechos con la “Preocupación y el cuidado de las enfermeras” y menos satisfechos con la “Información que le dieron”. Los pacientes (63,9%) calificaron de excelente la atención de enfermería ofrecida.

Botón (20) en el año 2018 realizó un estudio en Guatemala, cuyo objetivo fue “determinar la satisfacción del usuario en relación a la atención recibida por parte del personal del servicio de enfermería”, el estudio fue cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, 103 personas fueron evaluadas mediante un cuestionario, encontrándose que la mayoría de la personas (61%) están

satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, concluyéndose que en su mayoría los pacientes (67-97%) se sintieron satisfechos con el tiempo de espera, recibieron un trato amable y sus dudas fueron absueltas.

### **2.1.2. Nacionales**

Córdova (21) desarrolló un estudio durante el año 2022 en Tumbes, cuyo objetivo general consistió en “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario”, la población estuvo conformada por 77 usuarios quienes completaron un cuestionario. La metodología del estudio fue básica, empleando un enfoque cuantitativo, relacional y transversal. Los resultados hallan que el 77.1% de los evaluados calificó la atención como buena, el 72.9% valoró el nivel de satisfacción como aceptable. Debido a esto el autor concluyó la existencia de una correlación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción.

Torres (22) en el 2021 realizó un estudio en Cuzco. El objetivo fue “determinar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios respecto al personal de enfermería”. Este estudio tuvo una metodología no experimental, aplicada y correlacional, la muestra estuvo formada por 70 usuarios, se empleó la encuesta como técnica de recolección. Los resultados han reflejado que el 42.9% indicó que la calidad de atención se encontró en nivel medio, mientras el 30% señaló que la misma se hallaba en nivel deficiente y el 27.1% sostuvo que si existía un buen nivel de calidad de atención. De igual manera. Asimismo, el 38.6% estimó la satisfacción como baja, el 40% lo calificó como regular y el 21.4% percibió la calidad de atención como satisfecho. Se concluyó que, si existió

una relación directa entre ambas variables, con un valor de correlación equivalente al 0.700.

Juarez (23) en el año 2018 desarrolló una investigación en Trujillo la cual tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción”, el presente estudio es de tipo prospectivo – descriptivo, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 95 personas, quienes fueron entrevistados y completaron una encuesta de Calidad de atención de enfermería y la Escala de SERVQUAL. Los resultados muestran que el 61.1% percibió que la atención de la enfermera fue buena mientras que el 38.9% refirió que la calidad de atención era regular, con respecto al nivel de satisfacción el 35.8% manifestó sentirse satisfechos y el 64.2% insatisfechos. Se llega a concluir la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del usuario.

Ticona (24) realizó un estudio publicado en el 2020 en Pimentel, el cual tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del personal de enfermería”, la presente investigación es descriptiva, transversal y observacional, la población estuvo conformada por 1440 personas quienes completaron el cuestionario SERVQUAL. Los resultados encuentran que el 82% se encuentran satisfechos, el 18 % de los usuarios se encuentran insatisfechos, un gran porcentaje (86.5%) percibe que el personal de enfermería lo escucha atentamente y lo trata con cordialidad, respeto y paciencia, concluyendo la investigación que los servicios de enfermería son calificados como satisfechos por los usuarios.

Medina (25) en el 2021 desarrolló un estudio en Chota, cuya finalidad fue “determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del

adulto en un centro de salud mental comunitario”, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 93 personas quienes completaron una encuesta presencial. Los resultados arrojan una correlación alta entre las dos variables para finalmente concluir que gran parte de la población (96.8%) indican un alto nivel de satisfacción respecto a la confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Concluyendo la presencia de una relación alta entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto, por tanto, si la calidad de atención percibida es mayor la satisfacción aumenta de forma directa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de Atención**

#### **2.2.1.1. Concepto**

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la calidad de atención es el nivel de calidad que valora el paciente a la atención recibida y debe garantizar que cada persona pueda acceder al conjunto de servicios de salud con niveles adecuados de efectividad, eficiencia, seguridad, teniendo en cuenta todos los factores y condiciones del paciente, propiciando una atención a la diversidad la cual estar centrada en las personas, la familia y las comunidades. (26)

#### **2.2.1.2. Características de la Calidad en Atención en Salud**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que la calidad de atención debe ser eficaz, eficiente que permita aprovechar los recursos disponibles al máximo , evitando los despilfarros innecesarios y brindar servicios de salud basados en evidencia a las personas que lo

necesitan, también debe ser segura que evite daños y centrada en las personas respetando sus preferencias, necesidades y valores individuales, además debe ser oportuna y equitativa lo que permitirá una calidad de atención con menor tiempo de espera, evitando retrasos y un acceso igualitario al mismo sin importar raza, ubicación geográfica o nivel socioeconómico. (1)

### **2.2.1.3. Modelos de la Calidad en Atención en Salud**

- Modelo de calidad de Avedis Donabedian (1966): El autor desarrolla un modelo que proporciona un marco para examinar los servicios de salud y evaluar la calidad de la atención médica. Donabedian considera tres componentes que explican la calidad de la atención sanitaria, estos son: estructura, proceso y resultados, considera que la estructura, el proceso y los resultados están estrechamente vinculados y cada elemento se influyó y afectó entre sí. Profundizando un poco más, este modelo la estructura se refiere a la forma en que se brinda la atención, incluidas las instalaciones, el equipo y los recursos humanos, el proceso tiene que ver con todas las interacciones entre pacientes y proveedores, incluidos diagnósticos, tratamientos, atención preventiva y educación del paciente, por último los resultados son todos los efectos de la atención de la salud sobre el estado de salud de los pacientes y las poblaciones, incluidos los cambios en el estado de salud, el comportamiento, el conocimiento, la satisfacción y la calidad de vida. (27)

- Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984): Este modelo se compone de tres elementos; calidad técnica que se refiere a lo que el cliente o paciente realmente recibe del proveedor de servicios, calidad funcional implica la forma en que se ofrece el servicio y la



imagen corporativa que depende en gran medida de la calidad técnica y funcional y es la percepción que tiene el cliente o usuario del servicio que la empresa brinda. (28)

- Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL): Este modelo fue desarrollado por Zeithamlai, Parasuraman & Barry en 1985 quienes asumieron la existencia de brechas (discrepancias) entre los niveles de servicio brindado y el servicio esperado, el presente modelo considera 5 elementos a tener en cuenta que son : garantía referido a la capacidad de cumplir con los servicios de manera segura y exacta, responsabilidad que es la motivación para ayudar a los pacientes y presentar servicios rápidamente, Confiabilidad que tiene que ver con el conocimiento y humildad del personal, la simpatía que es prestar atención a cada cliente y por último los elementos tangibles que se refieren a la existencia de instalaciones físicas, equipos, personal y dispositivos comunicativos. (29)

#### **2.2.1.4. Repercusión Sobre la Salud de la Calidad de Atención**

Hay varias razones por las que la calidad de la atención de enfermería se extiende más allá de la sala del hospital. Entre ellas se encuentran razones éticas y deontológicas. La salud no puede ser vista como un simple negocio o trabajo debido a que implica la interacción de seres humanos, se necesita de un esfuerzo colaborativo de las personas, donde algunos tienen la posibilidad de curar y sanar a partir del uso adecuado de los recursos, el conocimiento y una actitud humana. Por razones sociales y de seguridad: la sociedad espera de la capacidad de los individuos para garantizar un buen servicio a sus ciudadanos. Razones

económicas: la eficiencia es necesaria ya que los recursos son pocos y las necesidades son grandes (30).

Para la recolección de datos se usará la técnica de la encuesta debido a que lo que se busca obtener es la opinión de una población específica sobre el problema propuesto, el instrumento a usar será el cuestionario que está constituido por un grupo de preguntas escritas para conocer la opinión de los adultos que se atienden en el Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay.

#### **2.2.1.5. Factores Relacionados con la Calidad de Atención**

Existen varios factores que están relacionados con la calidad de atención, entre ellos están los factores humanos e incluyen la efectividad que se refiere a la atención de mejoras beneficiosas (efectos) en el estado de salud de las personas, otro factor es la eficacia referida al logro de los objetivos en la prestación servicios de salud a través de la correcta aplicación de normas técnicas y administrativas, también se tiene a la eficiencia que se conceptualiza como el uso efectivo de los recursos para lograr los objetivos deseados, además de la continuidad que se define como la continuidad de servicios sin necesidad de interrupciones o repeticiones, el método de prestación de servicios de salud que se rige por la estructura y los procedimientos de atención que apuntan a maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud de los pacientes, y por último la integralidad, que el usuario reciba la atención que demanda su caso, y que se comunique el interés por la salud del acompañante (31).

#### **2.2.1.6. Dimensiones de la Calidad de Atención**

- Elementos tangibles: Se refiere a edificios físicos, personal, equipos y materiales de comunicación. Características físicas de la entidad que brinda atención médica que el paciente siente. Se preocupan por el estado físico y estético del equipo, las instalaciones, los materiales de comunicación, la limpieza, el personal y la comodidad (32).

- Fiabilidad: Es la capacidad para prestar los servicios prometidos de forma fiable y diligente, cumpliendo satisfactoriamente con el servicio prestado en cuanto a horario, atención, programación de citas y orientación al usuario (39).

- Capacidad de respuesta: Es la disposición para asistir a los usuarios y brindarles un servicio rápido. Su objetivo es dar una pronta y eficiente respuesta al requerimiento (32).

- Seguridad: Definida como la confianza que instala en el paciente el profesional que brinda un servicio, al exhibir privacidad, conocimiento, habilidades de comunicación, civismo. Incluye la experiencia y amabilidad del personal, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los consumidores (32).

- Empatía: Se refiere a la compasión o confianza que demuestra interés y una cantidad de atención individualizada. Este punto de vista se define como comprender cómo ponerse en el lugar del paciente, es decir, comprenderlo y atender efectivamente sus requerimientos (32).

## **2.2.2. Satisfacción del Usuario**

### **2.2.2.1. Definición**

Para Bunge & Solano (33), la satisfacción es el grado de concordancia entre las expectativas de atención óptima del paciente y su percepción del servicio recibido. Es una medida subjetiva que representa el grado de cumplimiento por parte de la institución de salud de las expectativas y percepciones del usuario; es de esta manera que el usuario percibe que la institución cumple con la prestación del servicio de salud que brinda.

Según Zuloaga et al. (34) la satisfacción es la medida en que la percepción del estado de bienestar y la calidad en la atención del personal de salud cumple con lo que espera el usuario por lo que si los servicios de salud sobre pasan sus expectativas el paciente está satisfecho.

Por otro lado, Gomes de Almeida et al. (35), lo definen como un componente necesario y fundamental de la actuación médica y de enfermería, pero es reconocido intuitivamente por todos, a pesar de la falta de una definición fáctica formal. En consecuencia, también se describe como el grado en el que los servicios médicos y las condiciones de salud restantes cumplen con las expectativas del paciente, expresando la experiencia obtenida al cumplir o no con las expectativas de un sujeto respecto de algo.

### **2.2.2.2. Característica de la Satisfacción del Paciente**

Se puede considerar tres elementos como los más relevantes en la satisfacción del usuario o paciente, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción en el mismo:

- Características del usuario, que contempla aspectos como la edad, sexo, raza, nivel educativo, ingresos, expectativas de visitas médicas, estado de salud. (36)
- Características de los proveedores, referida a la relación médico paciente y entre ellas podemos considerar: la comunicación con el usuario la cual es determinante para la satisfacción, la confianza que infunde el profesional en el paciente, la forma realizar la preguntas durante la entrevista o la manera de dar recomendaciones terapéuticas son claves en la satisfacción del paciente, así como el tiempo de duración de la cita, cantidad de preguntas formuladas. (36)
- Factores estructurales y de organización, están referidos al acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambientes y espacios adecuados e información a la accesibilidad de la atención, además de la facilidad de horarios, la duración de la sesión y la continuidad de cuidados (36)

### **2.2.2.3. Repercusión Sobre la Salud**

El cuidado incluye dimensiones fisiológicas y afectivas, y el profesional de enfermería debe demostrar dedicación, humanidad, profesionalismo y empatía con la persona que atiende y atiende en la práctica. Finalmente, la atención de enfermería de calidad no puede reducirse a meros aspectos técnicos y mecanizados; implica el cuidado humano y el interés por el dolor y el sufrimiento de los demás; Esta empatía es el motor de la práctica de enfermería (37).

#### **2.2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción**

- Humana : Tiene que ver con la interacción y los cuidados del enfermero al paciente la cual debe ser oportuna, cortés, competente, segura y basada en los requerimientos de las personas usuarias (38).
- Técnica – Científica : Se refiere al cuidado que ofrece el personal de enfermería el cual busca los procesos más seguros para accionar sobre el paciente de forma oportuna, efectiva, eficiente, continua buscando conseguir los resultados esperados, se basa en la habilidad y conocimiento científico de los prestadores de salud (39).
- Sobre el entorno : Se relaciona con el ambiente físico que bordea la atención , y está relacionado con la institución prestadora de salud tienen para que sus servicios sean óptimos, sus ambientes limpios y cómodos (40).

### **2.2.3. Teoría de Enfermería**

#### **2.2.3.1. Modelo de Peplau**

Peplau menciona la importancia de la atención de las necesidades humanas de los pacientes y la correlación del sistema para brindar una atención adecuada y oportuna. El enfermero en su rol de cuidado debe identificar eficientemente los requerimientos de los pacientes y organizar una adecuada atención sanitaria que permita que no solo incluya la atención en salud sino también la prevención de futuros eventos adversos para el estado de salud de la persona. Este modelo es importante a considerar en la evaluación de la satisfacción y calidad de atención debido que para evaluar la calidad se debe el cumplimiento de los requerimientos de salud y cumplir con las expectativas de los pacientes que se atiendan en la institución; consiguiendo así una mejor satisfacción en la población (41)

## 2.3. Formulación de hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis general

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de salud mental comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de salud mental comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023.

### 2.3.2. Hipótesis específicas

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.

**H2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.

**H3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión en la capacidad de respuesta de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.

**H4:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión en la seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.

**H5:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de empatía de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Metodología de la investigación**

El método de la investigación que se tiene es el Hipotético - Deductivo debido a que se ejecuta a través de estrategias que van desde lo general a lo específico para conseguir comprobar una realidad mediante una deducción lógica o hipótesis que posteriormente son contrastadas mediante la observación e incluye sacar conclusiones que tengan base en premisas cuya suposición son verdadera. (42)

#### **3.2. Enfoque de la investigación.**

Para el diseño metodológico de esta investigación está fundamentado bajo el enfoque cuantitativo, en vista de que usa la recolección de datos para probar hipótesis a través de los análisis estadísticos y de esta forma comprobar teorías y plantear nuevos conocimientos (43).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Con relación a la investigación pues es aplicada, porque a través de sus ilustraciones obtenidas, donde se construyen a partir de conceptos de previos estudios y teorías que nos ayudan a contextualizar estos fenómenos estudiados para coadyuvar a una solución. (44)

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño del presente estudio será no experimental, porque el punto de es la observación de los hechos o fenómenos en su contexto natural y no permite la intervención directa del investigador. Además, será de corte transversal debido a que los datos se recogerán en un momento específico. El estudio será correlacional debido a que analiza la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción. (45)



### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población objetivo

La población representada en esta investigación está formada por los pacientes adultos del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay, durante el mes de Diciembre del 2023. Según la información suministrada desde la unidad de estadísticas de ingresos e historias clínicas del mencionado centro de salud, la cantidad aproximada de pacientes son alrededor de 350 personas.

#### 3.5.2. Muestra

Para delimitar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula de población conocida o finita y se calculó el tamaño muestral a través de la aplicación de la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)}$$

Donde:

- N: Número de sujetos que conforman la población
- n: Número de sujetos que conforman la muestra
- $Z_{\alpha/2}^2$ : Nivel de confianza
- $p$ : Probabilidad de éxito
- $e$ : Error estimado (precisión)

Para la aplicación de la fórmula se consideró un nivel de confianza del 95%, una probabilidad de éxito del 50% y un error de estimación del 5%; reemplazando estos valores en la fórmula obtenemos lo siguiente, teniendo una

muestra conformada por 120 pacientes adultos del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay, que asistan durante el mes de Noviembre a Diciembre del 2023.

$$n = \frac{350 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.05^2(350 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 120,3 \text{ (120 sujetos)}$$

### **3.5.3 Muestreo:**

Se utilizó el muestreo aleatorio simple debido a que los adultos de la población tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos como parte de la muestra a estudiar.

### **3.5.4. Criterios de inclusión**

- Pacientes adultos atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay.
- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado

### **3.5.5. Criterios de exclusión**

- Pacientes inmunosuprimidos.
- Pacientes con limitación de acción o representación legal.
- Pacientes que no deseen formar parte de la investigación
- Pacientes que no deseen firmar el consentimiento informado

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención	Es el nivel de calidad que valora el paciente a la atención recibida y debe garantizar que cada persona pueda acceder al conjunto de servicios de salud con niveles adecuados de efectividad, eficiencia, seguridad teniendo en cuenta todos los factores y condiciones. (26)	Es una serie de acciones diseñadas para proporcionar servicios de calidad, esta variable es de tipo ordinal y medirá cinco dimensiones a través de un cuestionario.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta del personal Seguridad Empatía	Reconocimiento de la estructura de las instalaciones, reconocimiento del personal que trabaja Usuario orientado sobre los procedimientos a seguir Información adecuada sobre procedimientos, priorización de atenciones Disponibilidad de tiempo, disposición del personal, contención al paciente. Atención personalizada, interés en la salud del paciente	Ordinal	Alta (51-76) Media (26-50) Baja (0-25)
Nivel de Satisfacción	Para Bunge & Solano (33) Es el grado de concordancia entre las expectativas de atención óptima del paciente y su percepción del servicio recibido. Según Zuloaga et al. (34) Es la medida en que la percepción del estado de bienestar y la calidad en la atención de personal de salud, cumple con lo que espera el usuario.	Es el grado de satisfacción de una persona tras recibir un servicio, esta variable es de tipo ordinal y será medirá tres dimensiones a través de un cuestionario.	Humana Técnico – Científica Entorno	Atención rápida, trato amable, interés en el problema del paciente, respecto a sus creencias y privacidad. Orientaciones durante el examen clínico y tratamiento, solución del problema de salud del paciente, tiempo de espera de 20 minutos, horario de atención adecuado Ambientes agradables, privados y limpios, ambiente con comodidad y confort, equipos modernos.	Ordinal	Satisfacción alta (41-60) Satisfacción media (20-40) Satisfacción baja (0-19)

### 3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

**3.7.1. Técnica:** Para la recolección de datos se usará la técnica de la encuesta debido a que lo que se busca obtener es la opinión de una población específica sobre el problema propuesto, el instrumento a usar será el cuestionario que está constituido por un grupo de preguntas escritas para conocer la opinión de los adultos que se atienden en el Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

**Instrumento 1:** El Cuestionario de calidad de atención consta de 19 ítems y está conformada por 5 dimensiones (elementos tangibles: 3 ítems, fiabilidad: 3 ítems, capacidad de respuesta: 5 ítems, seguridad: 5 ítems y empatía: 3 ítems), cada ítem tiene alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert del 0 al 4 (nunca, raras veces, algunas veces, frecuentemente, siempre), teniendo como valores finales calidad alta, calidad media y calidad baja.

**Instrumento 2:** El Cuestionario de satisfacción consta de 15 ítems y está conformada por 3 dimensiones (dimensión humana: 4 ítems, dimensión técnico-científico: 8 ítems, dimensión sobre el entorno : 3 ítems), cada ítems se valora en una escala de tipo Likert con valores del 0 al 4 (nunca, raras veces, algunas veces, frecuentemente, siempre) teniendo los valores de satisfacción en una escala final de tres categorías ordinales que son : satisfacción alta, satisfacción media y satisfacción baja.

#### 3.7.3. Validación

**Instrumento 1:** El Cuestionario de calidad de atención fue validado en Perú por Aguirre en el año 2018 quien estimó un valor R de Pearson de 0.36%,

considerando que el instrumento tiene una validez de criterio razonablemente buena. (46)

**Instrumento 2:** El Cuestionario de satisfacción fue validado en Perú en el año 2018 por Aguirre, quien consideró que el instrumento tiene una validez de criterio regular con un valor de R de Pearson de 0.30%.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

**Instrumento 1:** El Cuestionario de Calidad tiene un nivel de confiabilidad buena encontrándose un alfa de Cronbach de 0.83 el cual está basado en el estudio de Aguirre en el 2018.

**Instrumento 2:** El Cuestionario de Satisfacción tiene una confiabilidad buena el cual fue hallado mediante prueba piloto encontrándose un alfa de Cronbach de 0.854.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Proceso de recolección de datos**

Para el procesamiento de recolección de la información se deben realizar una serie de acciones progresivas que permitan la efectividad del plan de trabajo investigativo.

- Se coordinará reunión con el director médico del Centro de Salud para la ejecución previa presentación del proyecto de investigación, para así solicitar su aprobación y autorización.
- Se aplicarán los criterios de elegibilidad para proceder a seleccionar, según el proceso de muestreo propuesto, a los pacientes que cumplan con los criterios de selección para iniciar la aplicación del instrumento que permita la recolección de datos diseñado.

- Se procederá a almacenar y resguardar toda la información extraída de las fuentes de investigación hasta el momento de su procesamiento estadístico.

### **Técnica de procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se cumplirán algunas acciones para obtener las mediciones y análisis deseados según los objetivos de la investigación.

- Los instrumentos diseñados para la recolección deberán ser válidos y confiables para poder recolectar datos que sean certeros.
- Se procederá a digitalizar y codificar toda la información para que facilite el manejo de los datos y el ingreso estadístico a través del diseño de una matriz en el programa Microsoft Excel 365.
- Se realizará un matriz que permita el mejor procesamiento de los datos para la aplicación de las respectivas pruebas estadísticas de análisis de datos, para ello se utilizará el programa SPSS versión 25.0.
- Por ser un estudio correlacional se usará la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre dos variables, teniendo en cuenta una significancia estadística a los p-valores menores a 0,05.
- La presentación final de los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de datos estadísticos se realizará a través de la diagramación de tablas adecuadas y detalladas que permitan una adecuada interpretación.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que sustentan la presente investigación están fundamentados sobre los reglamentos y normativas nacionales e internacionales dentro de la disciplina científica de la medicina. Se busca cumplir a cabalidad con los principios y postulados

éticos universales e individuales que conllevan al bienestar común. Asimismo, se contará con la evaluación para su aprobación por parte del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener. También, se mencionan los principios éticos que reconocen como:

**Autonomía:** Significa que toda persona que representa la población de estudio tendrá la potestad y libertad de decisión sobre su participación o no en el presente estudio, sin menoscabo alguno frente a su negativa de participación. Además, incluso habiendo aceptado y firmado su consentimiento, pero después cambie de decisión tendrá el derecho de renunciar si llega a considerarlo necesario.

**Beneficencia:** Todas las personas que participen en este estudio recibirán orientación e información respecto al tema y le permitirá tomar decisiones para su beneficio.

**No maleficencia:** Este estudio no impacta de forma negativa la salud física o mental de los participantes. Además, toda la información está codificada para que las herramientas usadas para recopilar la información no puedan identificar al paciente, protegiendo así la privacidad de los datos del paciente.

**Justicia:** En el presente estudio el reclutamiento y la selección de la muestra se debe realizar de manera justa y equitativa, así mismo el beneficio de la participación de los pacientes se distribuirá de manera justa y equitativa.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023				2023																											
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETEIMBR				OCTUBRE				NOVIEMB				DICIEM							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
SELECCIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	X	X	X																													
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN		X	X																													
ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN			X	X	X	X	X	X	X	X	X																					
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN													X	X	X	X	X															
CORRECCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																	X	X	X													
ENVÍO Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN POR LA UNW																					X	X										
EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																							X	X	X	X						
RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS																													X	X		



#### 4.2. Presupuesto

RECURSOS HUMANOS		
Cargo	Número	Monto
Asesor metodológico	1	S/1,000.00
Asesor estadístico	1	S/2,000.00
BIENES Y SERVICIOS		
Tijera	1	S/11.60
Folder	2	S/14.00
Goma	1	S/3.50
Carpeta	2	S/17.50
Corrector	1	S/4.00
Grapas	1	S/3.00
Tajador	5	S/5.00
Lápiz	10	S/10.00
Lapicero	5	S/5.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/3,073.60</b>

#### 4.3. Financiamiento

La presente investigación será financiada por la autora.

## 5. REFERENCIAS

1. OMS (2020). Servicios de salud de calidad . Disponible : <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. OMS (2000). Client Satisfaction Evaluations. Disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/66584/WHO\\_MSD\\_MSB\\_00.2g.pdf?sequence=7](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/66584/WHO_MSD_MSB_00.2g.pdf?sequence=7)
3. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Med [Internet]. el 27 de enero de 2020;8:205031212094512. Disponible en: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2050312120945129>
4. Tavakoli , N., Shaker, S., Soltani, S., Abbasi, M., Amini, M., Tahmasebi, A. et al. Job Burnout, Stress, and Satisfaction among Emergency Nursing Staff after Health System Transformation Plan in Iran. Emerg (Tehran, Iran) [Internet]. 2018;6(1):e41. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30584557>
5. Bautista, J., Lauria, P., Contreras, M., Maranion, M., Villanueva, H., Sumaguingsing, R. et al. Specific stressors relate to nurses' job satisfaction, perceived quality of care, and turnover intention. Int J Nurs Pract [Internet]. el 19 de febrero de 2020;26(1). Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/334457938\\_Specific\\_Stressors\\_Relate\\_to\\_Nurses'\\_Job\\_Satisfaction\\_Perceived\\_Quality\\_of\\_Care\\_and\\_Turnover\\_Intention](https://www.researchgate.net/publication/334457938_Specific_Stressors_Relate_to_Nurses'_Job_Satisfaction_Perceived_Quality_of_Care_and_Turnover_Intention)

6. White, E., Aiken, L. , McHugh M. et al. Registered Nurse Burnout, Job Dissatisfaction, and Missed Care in Nursing Homes. J Am Geriatr Soc [Internet]. el 23 de octubre de 2019;67(10):2065–71. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6800779/pdf/nihms1042471.pdf>
7. Gonzáles, C., Mansilla, C., Oyarzun, N., Sierra, S., Tapia, C. Satisfacción usuaria en familiares de personas hospitalizadas en una unidad de paciente crítico adulto. NURE Investig Rev Científica enfermería [Internet]. 2019;16(98):1–15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7125238>
8. Pozo, L., Marante, E., Casanova, M., Gonzáles, G.. Evaluación de la calidad de la atención en salud y enfermería en un Hogar de Ancianos. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2018;32(2):265–76. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2780/344>
9. Delgado, J., Parrales, M.A. Percepción de los adultos mayores sobre los cuidados de enfermería en el segundo nivel de atención [Internet]. Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4193>
10. Contraloría General de la República .(2018). Operativa de Control : " Por una Salud de Calidad". [fecha de acceso 11 abril del 2023].Disponible en : [https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO\\_POR\\_UNA\\_SALUD\\_DE\\_CALIDAD.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf)
11. Instituto Nacional de Estadística e Informática , INEI (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. [fecha de acceso 9 abril del 2023]. Disponible en : [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)

12. Chumioque, M. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo julio - setiembre 2017 [Internet]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1219>
13. Saavedra, J., Bustamante, M. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes 2017 [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes; 2017. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/62/TESIS%20-%20SAAVEDRA%20Y%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Valverde, D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10298>
15. Massip, C., Ortiz, R., Llanta, M., Peña, M., Infante, I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2008; 34:4. Recuperado de : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
16. Mero, L., Zambrano, M., Bravo, M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*. 2021;42(02):117–24. <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

17. León, E. Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de Enfermería del Centro de Salud N°1, de la ciudad de la Ibarra-Ecuador.2020 . [citado el 26 de abril de 2022] Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5406/1/Erika%20Marcela%20Le%c3%b3n%20Revelo.pdf>
18. Delgado J, Bueno C, Brito H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. | Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores. Rev Dilemas Contemp [Internet]. 2019 . [citado el 30 de abril de 2022];2. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>
19. Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing open. 6:535–545. Disponible en : <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
20. Boton, Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centrode atención permanente CAP de cuenal-Guatemala. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
21. Córdova, C. (2020) Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Universidad Nacional Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63825/TESIS%20-%20CORDOVA%20BARRIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Torres, M. (2021). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco– 2021. Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
23. Juarez, T. (2018). Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25412/Juarez\\_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25412/Juarez_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Ticona, I. (2020). Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S Pimentel. 2016. Revista Científica Curae. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381/1708>
25. Medina, D. (2021). Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina\\_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 [Internet]. 57º Consejo Directivo de la OPS, 71ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 30 de septiembre al 4 de Octubre de 2019.

- Washington, DC: OPS; 2016 [citado el 5 de Abril del 2023]. Disponible en:  
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
27. Hanae, E., Mohamed, L., Nouredine, R. et al. Quality of care between Donabedian Model And Iso9001 v2008. International Journal for Quality Research. Disponible en: <http://www.ijqr.net/journal/v7-n1/2.pdf>.
  28. Torres, M., , Vásquez, C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet] . 2015. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
  29. Leyzeaga, M., Azuaje, J., Mejía, A.. La calidad de los servicios médicos asistenciales: estudio de caso en una institución privada. Industrial Data [Internet]. 2014. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81640855003>
  30. Sánchez, M. Efecto de la gestión del cuidado de enfermería en la calidad de atención del paciente en ventilación mecánica, Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo - Perú. UCV Sci Biomédica [Internet]. el 30 de marzo de 2018 [citado el 8 de mayo de 2022];1(1):22–6. Disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucvscientiabiomedica/article/view/4>
  31. Nieto, D., Amaya, J., Cadena, J. Factores que influyen en la calidad y seguridad de la atención de enfermería durante el enlace de turno. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2021;29(1):35-44 [Internet]. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284103/2020\\_29\\_35-44.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284103/2020_29_35-44.pdf)
  32. Clemenza, C., Gotera, . & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Venezolana de Gerencia, 15(49), 103-124. Recuperado en 04 de abril de 2023.

Disponible en : [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131599842010000100007&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131599842010000100007&lng=es&tlng=es).

33. Bunge L & Solano A. Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes Desde la Perspectiva del Paciente y el Cuidador [Internet]. [Palermo]: Universidad de Palermo; 2012 [citado el 18 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/1686/Bunge\\_Eduardo\\_CC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/1686/Bunge_Eduardo_CC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Zuloaga, R., Fuente Rodríguez, A., Hoyos , V. y León, C. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. *Aten Primaria* [Internet]. el 1 de abril de 2010 [citado el 18 de noviembre de 2022];42(4):244. Disponible en: </pmc/articles/PMC7024407/>
35. Gomes de Almeida, S., Marabujo , T., Do Carmo, M. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Semergen* [Internet]. el 1 de mayo de 2021 [citado el 18 de noviembre de 2022];47(4):259. Disponible en: </pmc/articles/PMC7951945/>
36. Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Herrero JF, Buil JA. La satisfacción del paciente. Aspectos teóricos y metodológicos. *Revista de Psicología de la Salud* 1992; 4:89-116. Recuperado de: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicoISalud\\_4\\_1\\_06.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicoISalud_4_1_06.pdf)
37. Contreras, I., Contreras F. Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. *Rev Científica Ciencias la Salud* [Internet]. 2018 [citado el 8 de



- mayo de 2022];11(2):22–31. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/6b32/ce08026a379e5b6240885186fb466890b5bd.pdf>
38. Cachay, J. (2022). Calidad de atención en la Unidad de Cuidados Intensivos Covid 19 - Hospital de Alta Complejidad - Trujillo 2021. [Tesis de Post Grado] . Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86595/Cachay\\_DJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86595/Cachay_DJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Marcelo, D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima-Perú: Universidad Privada Nobert Wiener; 2020. [Citado el 02 de abril del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061\\_44944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Tello, W. (2021). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Universidad Nacional Mayor de San Marcos . Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello\\_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
41. Naranjo, Y., Rodríguez, M., Concepción, J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev Cuba Enfermer [Internet]. 2016 [citado el 9 de diciembre de 2022];32(4):126–38. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400021#:~:text=El modelo de Hildegard E, los grados de la](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021#:~:text=El modelo de Hildegard E, los grados de la)

experiencia

42. Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. (4.<sup>a</sup> ed). Colombia: Pearson
43. Clavijo, D., Guerra, D., & Yañez, D. (2014). Metodo, metodologia y tecnicas de la investigacion aplicada al derecho. Bogota: Grupo Editorial Ibañez
44. Tamayo M. El Proceso de la Investigación Científica [Internet]. México: Editorial Limusa, S.A; 2017 [consultado 2022 nov 15]. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)
45. Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 104 - 116 p.
46. Aguirre, E.(2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017. Universidad Cesar Vallejo. [citado el 28 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

## Anexo 01 – Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de salud mental comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de salud mental comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>H1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de salud mental comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023.  <b>H0:</b> No existe relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del centro de salud mental comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <i>Calidad de atención</i> <i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Método y diseño de la investigación:</b> Diseño no experimental, corte transversal y correlacional.</p> <p><b>Población y muestra:</b> La población conformada por los pacientes adultos del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay, durante el año 2023. Muestra: 120 pacientes adultos del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay, durante el año 2023</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión en la capacidad de respuesta de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?</li> <li>4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión en la seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?</li> <li>5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión de empatía de la calidad de atención del personal</li> </ol>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.</li> <li>2. Identificar la relación entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.</li> <li>3. Identificar la relación entre la dimensión en la capacidad de respuesta de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.</li> <li>4. Identificar la relación entre la dimensión en la seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.</li> <li>5. Identificar la relación entre la dimensión de empatía de la calidad de atención del personal</li> </ol>	<p><b>Hipótesis Específica</b> <b>H1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto. <b>H2:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto. <b>H3:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión en la capacidad de respuesta de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto. <b>H4:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión en la seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <i>Nivel de satisfacción</i> <i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humana</li> <li>• Técnica- Científica</li> <li>• Sobre el entorno</li> </ul>	

---

de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto?

de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.

de satisfacción del paciente adulto.

**H5:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de empatía de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto.

---

## **Anexo 02 – Instrumentos**

### **Calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay – 2023**

Estimado participante, Le entregamos un cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay – 2023.

Es aplicado por Liz Roxana Agüero García, egresada de la Escuela Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención de especialista en Salud Mental y Psiquiatría.

Para participar usted ha sido seleccionado del total de la población, para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas.

Además, se le está alcanzando otro documento (CONSENTIMIENTO INFORMADO) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio. Este cuestionario es completamente VOLUNTARIO y CONFIDENCIAL. Sus datos se colocarán en un registro ANÓNIMO. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con:

Liz Roxana Agüero García

chanita.roliag@gmail.com

**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER****ESCUELA DE POSGRADO****INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO**

Le damos la bienvenida a este estudio que tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay – 2023. Por favor, lea con paciencia cada una de las preguntas y tómese el tiempo para contestarlas todas.

**(ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo).**

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X o + el casillero que mejor representa su respuesta.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

**RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.**



Calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay – 2023.

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

A continuación le presentamos el cuestionario en el cual estará participando por lo cual le pedimos que complete todos los datos que se solicitan y si presentara alguna duda o inconveniente con alguna parte de este cuestionario hagala saber de inmediato al encuestador. Muchas gracias.

**1. ¿Cuál es su edad?**

a. \_\_\_\_\_ años

**2. ¿Cuál es su género?**

a. Varón

b. Mujer

**3. ¿Cuál es su procedencia?**

a. Lima

b. Provincia

**4. ¿Cuál es su grado de instrucción?**

a. Primaria

c. Secundaria

b. Superior

d. Sin estudios

**5. ¿Cuál es su condición laboral actualmente?**

a. Trabaja

b. No trabaja

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Fecha:

### Instrucciones:

Buenos días, estamos realizando un estudio con los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay, para conocer su opinión del servicio de Enfermería, esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, por lo cual agradecemos su sincera respuesta.

Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea conveniente.

El instrumento consta de 19 preguntas y 5 dimensiones , asignándoles un puntaje:

**Siempre=4 Frecuentemente=3 Algunas veces=2 Raras veces= 1 Nunca= 0**

#	PREGUNTA	CATEGORÍAS				
		SIEMPRE	FRECUENTE MENTE	ALGUNAS VECES	RARAS VECES	NUNCA
		4	3	2	1	0
<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
01	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) del C.S.M.C Qispikay, son adecuadas					
02	La limpieza de las instalaciones físicas del C.S.M.C Qispikay, es excelente.					
03	La presentación del personal que labora en el C.S.M.C Qispikay, es excelente.					
<b>DIMENSIÓN DE FIABILIDAD</b>						
04	El registro que realizaron en el C.S.M.C Qispikay, de su información como usuario, fue excelente.					
05	La información y orientación que le dieron en el C.S.M.C Qispikay, en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente					
06	Al acudir al C.S.M.C Qispikay, usted sintió que lo ayudó a su estado de crisis emocional					
<b>DIMENSIÓN EN LA CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
07	El tiempo que esperó en el C.S.M.C Qispikay para atenderse y/o pedir una cita fue corto					
08	Los trámites que tuvo que realizar en el P C.S.M.C Qispikay para ser atendidos, fueron sencillos					
09	Usted percibió que el personal del C.S.M.C Qispikay siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible					
10	La cooperación entre el personal que labora en el C.S.M.C Qispikay para responder a su necesidad de atención fue apropiada					
11	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al C.S.M.C Qispikay, fue oportuna					



<b>DIMENSIÓN EN LA SEGURIDAD</b>						
12	Le brindaron charlas preventivas durante su permanencia en el C.S.M.C Qispikay					
13	La capacidad de los profesionales del C.S.M.C Qispikay para brindarle apoyo en su enfermedad, fue alta					
14	Las respuestas del personal del P.S. Morro de Arica ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.					
5	Las explicaciones dadas por el personal del C.S.M.C Qispikay, sobre sus diagnóstico y tratamiento fueron suficientes.					
16	Usted percibió que el personal del C.S.M.C Qispikay cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad.(bioseguridad)					
<b>DIMENSIÓN DE EMPATÍA</b>						
17	En el primer contacto con usted, el personal del C.S.M.C Qispikay siempre se identificó o se presentó					
18	La atención a sus necesidades individuales en C.S.M.C Qispikay , fue excelente					
19	La comprensión de los empleados del C.S.M.C Qispikay, frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Fecha:

### Instrucciones:

Buenos días, estamos realizando un estudio con los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay, para conocer su opinión del servicio de Enfermería, esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, por lo cual agradecemos su sincera respuesta.

Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea conveniente.

El instrumento consta de 15 preguntas y 3 dimensiones asignándoles un puntaje:

**Siempre=4 Frecuentemente=3 Algunas veces=2 Raras veces= 1 Nunca= 0**

#	PREGUNTA	CATEGORÍAS				
		SIEMPRE	FRECUENTE MENTE	ALGUNAS VECES	RARAS VECES	NUNCA
		4	3	2	1	0
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>						
01	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable					
02	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema					
03	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
04	El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento					
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICA</b>						
05	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
06	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar					
07	Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud					
08	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)					
09	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar					
10	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos					
11	El personal de salud le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta					
12	El horario de atención del establecimiento le parece adecuado					

<b>DIMENSIÓN SOBRE EL ENTORNO</b>					
13	Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento				
14	El establecimiento se encuentra limpio				
15	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida				

### **Anexo 03 – Consentimiento Informado**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la obtención del grado en Salud Mental y Psiquiatría. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay – Puente Piedra, 2023.

Nombre del investigador principal: Liz Roxana Agüero García

Propósito del estudio: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del personal de enfermería al paciente adulto en el Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay 2023.

Participantes: 120 pacientes

Participación voluntaria: Todos los participantes de la investigación lo harán de forma totalmente voluntaria y luego de haber firmado el consentimiento informado.

Beneficios por participar: Conocer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del personal de enfermería al paciente adulto en el Centro de Salud Mental Comunitario Qispikay 2023.

Inconvenientes y riesgos: Este estudio no comprende ningún riesgo para los participantes.

Costo por participar: No se le realizará ningún cobro por participar en el estudio.

Remuneración por participar: Ninguna.

Confidencialidad: Se asegurará la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo [chanita.roliag@gmail.com](mailto:chanita.roliag@gmail.com) y teléfono : 999676840

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Apellido y nombres: .....

Edad: .....

Correo electrónico personal o institucional: .....

---

Firma

- **19% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>Universidad Wiener on 2023-05-22</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-04-14</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2023-10-24</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>uwiener on 2023-05-22</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2024-01-21</b> Submitted works	<1%