



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by Arizona State University

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

**Trabajo Académico**

Calidad de cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los usuarios  
externos del centro de salud mental comunitario Lima - Perú 2024

**Para optar el Título de**

Especialista en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría

**Presentado por:**

**Autora:** Postigo Guerra, Zussan Katherine

**Asesor:** Mg. Jaime Alberto Mori Castro

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2024**

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

Yo, ... **POSTIGO GUERRA ZUSSAN KATHERINE** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO LIMA - PERÚ 2024”**

Asesorado por la docente: Mg. Jaime Alberto Mori Castro DNI ... 07537045 ORCID...<https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de (20 ) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:343472883\_\_\_\_\_ 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 1

.....  
Firma de autor 2

**POSTIGO GUERRA ZUSSAN KATHERINE** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....73149530

DNI: .....

  
MORI CASTRO JAIME ALBERTO

Firma

Mg. Jaime Alberto Mori Castro

DNI: .....07537045

Lima, 31 de marzo de 2024

## **DEDICATORIA:**

Este presente trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios porque siempre guía mi camino; a mis hijos por ser mi motor y motivo para superarme día a día; a mi esposo por comprenderme en los peores momentos, a mis padres por tenerme paciencia; a mi hermano por estar conmigo siempre en los momentos más difíciles.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a las personas que en el transcurso del proyecto colaboraron y pude llegar a culminar con mi objetivo.

**ASESOR DE TESIS: Mg. JAIME ALBERTO MORI CASTRO**

## **JURADO**

Presidente : Mg. Paola Cabrera Espezua

Secretario : Yurik Anatoli Suarez Valderrama

Vocal : Mg. Efigenia Celeste Valentin Santos

## ÍNDICE

<b>1. EL PROBLEMA</b>	
2. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	13
1.1.1. Problema general	
1.1.2. Problemas específicos	
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Práctica	15
1.5. Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1. Temporal	
1.5.2. Espacial	
1.5.3. Población o unidad de análisis	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	18
2.2. Base Teórica	19
2.3. Formulación de hipótesis	
2.3.1 Hipótesis general	
2.3.1 Hipótesis específicas	
<b>3. METODOLOGÍA</b>	26
3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque de la investigación	26
3.3. Tipo de investigación	26
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	27
3.6. Variables y operacionalización	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33

3.7.1. Técnica	
3.7.2. Descripción de instrumentos	
3.7.3. Validación	
3.7.4. Confiabilidad	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Aspectos éticos	35
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
4.1. Cronograma de actividades	37
4.2. Presupuesto	

## **5. REFERENCIAS**

Anexos 1: Matriz de consistencia

Anexos 2: Instrumentos

Anexos 3: Formato de consentimiento informado

**Objetivo:** Analizar la relación de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios externos de un Centro de Salud Mental Comunitario Lima - Perú 2024. **Material y método:** enfoque cuantitativo; debido a que se utilizó estadística descriptiva, basada en la medición numérica, el análisis estadístico y la síntesis de los datos recolectados, tratando de medir el fenómeno estudiado o el problema estudiado a través del análisis, se lleva a la interpretación del número de abordaje real. La técnica sería la encuesta, que se refiere a la recolección sistemática de información entre determinadas muestras de personas, que en este caso serían usuarios ajenos al centro de salud mental comunitario. El método que se aplicará al tema de investigación es el inductivo, deductivo - hipotético - deductivo; La inducción es una forma de argumentación en la que uno pasa del conocimiento de casos específicos a un conocimiento más general que refleja lo que es común a los fenómenos individuales. Se trata de investigación aplicada porque se basa en sus descubrimientos y aportes teóricos. La solución del problema para generar bienestar en el usuario.

**Palabras claves:** Calidad de cuidado, Satisfacción del usuario.

**Objective:** Analyze the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of external users of a Community Mental Health Center Lima - Peru 2024. **Material and method:** quantitative approach; Because descriptive statistics was used, based on numerical measurement, statistical analysis and synthesis of the data collected, trying to measure the phenomenon studied or the problem studied through the analysis, it leads to the interpretation of the actual approach number. . The technique would be the survey, which refers to the systematic collection of information among certain samples of people, who in this case would be users outside the community mental health center. The method that will be applied to the research topic is inductive, deductive - hypothetical - deductive; Induction is a form of argument in which one moves from knowledge of specific cases to more general knowledge that reflects what is common to individual phenomena. It is applied research because it is based on its discoveries and theoretical contributions. The solution to the problem to generate well-being in the user.

**Keywords:** Quality of care, User satisfaction.

## **1. EL PROBLEMA**

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

La Organización Panamericana de la salud (OPS) en los inconvenientes de salud mental forma razones de discapacidad en el planeta. Cualquier porcentaje de individuos con trastornos mentales no tiene atención adecuada en los adelantos en nuevos tratamientos para patologías mentales (apoyo psicológico, social medicinal) ello, sufre en silencio. En naciones desarrolladas se debe a patologías mentales, que lleva a la reticencia de solicitar ayuda en problema de salud mental (1).

Las teorías de Hildegard Peplau, enfoca en interrelaciones interpersonales hace mención de como el profesional de enfermería estima los valores y cultura cuando se brinda la atención en zona hospitalaria, se muestra el valor de parentesco que se crea al entrar en contacto con paciente y núcleo familiar. Callista Roy define que la gente es cualquier ser biopsicosocial el cual conserva una relación constante con su ámbito (2).

Roy explica a los individuos como seres completos, con las partes actuando como una unidad para cualquier propósito, no en interacciones de causa y efecto. El sistema humano incluye a los individuos como individuos, grupos, familias, sociedades, empresas y la sociedad en su conjunto. Hacer referencia a la satisfacción se refiere a una herramienta valiosa para recopilar referencias al éxito o la decepción en la atención brindada por un profesional de la salud. (3).

La enfermera es un profesional de la salud que coordina y gestiona todos los procesos asistenciales relacionados con el usuario, sus características, dificultades, alta o recuperación. Es el referente trascendente de los servicios de salud y por tanto debe realizarse de manera efectiva dentro del compromiso del desarrollador. (4)

En 2016, la tasa de satisfacción de los usuarios a nivel nacional fue del 73,9%, 3,8 puntos porcentuales más que en 2014. Entre ellos, el índice de satisfacción de los usuarios del Ministerio de Salud y de las administraciones locales (66,7%) fue inferior al promedio nacional e inferior al promedio nacional. (5).

En una encuesta sobre la calidad de los servicios médicos desde la perspectiva de los usuarios externos en el centro de San Vicente de Paúl en la ciudad de Esmeraldas. Lo cual permitió entender de forma transparente los niveles de satisfacción de los usuarios externos y

desde luego los diferentes aspectos que han predominado en la calidad de atención de dicho establecimiento, Se ha demostrado un nivel alto de satisfacción de los residentes, conformando así las principales fortalezas y debilidades (6).

Según estudios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los servicios de salud mental se ven afectados por COVID19 en la mayoría de los países. La pandemia COVID19 ha interrumpido o paralizado los servicios de salud mental en 93 países de todo el mundo, a medida que ha aumentado la demanda de atención de salud mental, según un nuevo análisis de la OMS (7).

El estudio, según la Organización Panamericana de la salud (OPS) que abarca 130 territorios, proporciona los primeros datos mundiales sobre el impacto devastador de COVID - 19 en el acceso a los servicios de salud mental y destaca la necesidad urgente de aumentar la financiación. Por otro lado, cabe señalar que uno de los esfuerzos existentes al abordar el asunto de la atención comunitaria es la confusión con ciertos conceptos (8).

Debido a que las enfermeras son el grupo más importante de profesionales de la salud, es fundamental medir la calidad de la atención para mejorar la práctica. Existe un estudio realizado en Austria donde la iniciativa medición de la calidad de Enfermería muestra mejoras considerables en un período de 10 años. Por lo tanto, el mantenimiento de dichas bases de datos de enfermería debe considerarse como un requisito previo para brindar atención de enfermería de alta calidad y una práctica de enfermería segura (9).

Según el Ministerio de Salud, la pandemia de coronavirus ha causado siete de cada diez peruanos problemas de salud mental. Estos problemas pueden abordarse en los centros comunitarios de salud mental como parte del fortalecimiento de los servicios primarios de salud – APS (10)

La satisfacción del usuario se ha considerado durante mucho tiempo una medida exitosa de la eficacia del sistema de atención médica y evaluación en todo el mundo a medida que las organizaciones de atención médica invierten mucho para que los sistemas hospitalarios sean exitosos. Un estudio realizado en España muestra que las percepciones sobre el sistema sanitario y factores como la inversión sanitaria, el talento humano, los sistemas de gestión de la calidad y la acreditación son estáticas, aumentando así la brecha de la sociedad hacia la independencia, lo que repercute en la calidad del sistema.

Finalmente, desde la reforma de salud mental en el Perú es importante enfatizar que los centros de salud mental comunitaria brindan una atención primaria en el área de prevención, tratamiento y recuperación. Para brindar atención ambulatoria especializada a personas con trastornos mentales o usuarios con problemas psicosociales graves o severos, trabajan con la familia y la comunidad. Siendo el servicio de enfermería el que realiza la primera atención inicial. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante abordar este tema. Por esta razón, se ha identificado como de gran importancia para el desarrollo de trabajos de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario Universitario San Marcos Lima - Perú 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad, explica y facilita, con la satisfacción de los usuarios externos?

¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión confort y anticipa con la satisfacción de los usuarios externos?

¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión Relación de confianza y Monitorea y hace seguimiento con la satisfacción de los usuarios externos?

¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión humano y oportuno?

¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión continuo y seguro?

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

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

Analizar la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario Lima - Perú 2024.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad, explica y facilita, con la satisfacción de los usuarios externos.
- Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión confort y anticipa con la satisfacción de los usuarios externos.
- Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión Relación de confianza y Monitorea y hace seguimiento con la satisfacción de los usuarios externos.
- Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión humano y oportuno.
- Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión continuo y seguro.

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

### **1.4.1. Teórica**

La calidad de atención de Donabedians, que las enfermeras del Centro de Salud Mental Comunitaria describieron como "el modelo de atención que se espera maximice el bienestar del paciente, teniendo en cuenta el equilibrio de beneficios y pérdidas esperados en todas las etapas del proceso de atención", fue útil señalar. Además otro teórico de referencia es Jean Watson para el cuidado humano, y por último la satisfacción del usuario tenemos a Zeithmal y Peplau. (13)

### **1.4.2. Metodológica**

Metodológicamente, la investigación es de indagación inductivo, deductivo - hipotético – deductivo para obtener resultados rigurosos y objetivos; lo cual se incluirá dos cuestionarios que se realizará la validación para la ejecución de ella. Uno para evaluar la calidad del cuidado de enfermería y el otro para evaluar la satisfacción de los usuarios externos del cuidado de enfermería. Dichos cuestionarios formaran parte de las técnicas a emplear para el proyecto y determinar la relación entre las dimensiones mencionadas, previo a ello usuario externo firmara un consentimiento informado.

### **1.4.3. Práctica**

El personal de enfermería y los usuarios externos de un centro de salud mental comunitario se beneficiarán del proyecto. El objetivo del proyecto de investigación es determinar el estado actual de la calidad de la atención brindada por los profesionales de la salud del servicio de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos, así como buscar estrategias para solucionar el problema y utilizar los recursos existentes, principalmente el cuidado del usuario.

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

### **1.5.1. Temporal**

El avance del estudio se realizará durante los meses del periodo tentativo en el primer trimestre 2024.

### **1.5.2. Espacial**

El análisis de la investigación, se realizará a los usuarios externos de un Centro de Salud Mental Comunitario

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

Serán usuarios externos que hacen uso de los servicios de salud mental en los consultorios externos.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de investigación

#### A nivel internacional:

Oliveira et al. (14), en Brasil 2020, en su estudio objetivo “Identificar la opinión del profesional enfermero y los portadores de trastornos mentales sobre la asistencia de la enfermería en el servicio de internación psiquiátrica”, es estudio exploratorio a 27 pacientes, 10 asistentes de enfermería y 06 profesionales de enfermería de un área de psiquiatría; se les aplicó encuestas individuales basadas en la asistencia de la enfermería, dando como resultados: mujeres (66,7%); tienen un promedio de 41,9 años; para el 44% fue su primera internación, respecto a enfermería el 68,8% estuvo conformado por mujeres (graduados hace 9,8 años), refirieron que el servicio enfrenta dificultades relacionadas a (alucinaciones/delirios, aislamiento, riesgo de suicidio, síntomas maníacos) y la rutina de trabajo (actividades burocráticas, omisión delante de conductas inadecuadas de los colegas, número insuficiente de enfermeras, organización vertical del trabajo en equipo), por lo que concluye el desarrollo de la reforma psiquiátrica y los de enfermería todavía enfrenta dificultades en cuidado del usuario. Si se pueden identificar, se pueden mejorar las intervenciones de atención.

Quiñones et al. (15), en Colombia 2019, tuvo como objetivo “Evaluar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y las percepciones de calidad de los pacientes”. Investigaciones transversales, cuantitativas, descriptivas y correlacionales. Se utilizó una encuesta de satisfacción del usuario basada en la Resolución 256/2014 con un IC del 95 % y el cuestionario S21/26 para los empleados. Se supone que las dos variables son independientes ( $\chi^2$ : 2,250; p: 0,3247).

Vásquez et al. (16), en Madrid 2019, en su investigación tuvieron como objetivo “Evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de un Centro de Salud Mental, así como de la satisfacción y niveles de desgaste profesional (Burnout)”. Realizaron un estudio de tipo transversal descriptivo. La muestra consistió en 223 usuarios de un Centro de Salud Mental que completaron cuestionarios validados para evaluar la satisfacción de los profesionales y los usuarios. Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción de los usuarios: el 50,6 de los encuestados lo calificó como muy bueno y el 37,1% lo calificó como bueno.

### **A nivel nacional:**

Idrogo (17), realizó una investigación en el 2022, con el objetivo “Correlacionar la salud mental y la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización COVID - Hospital José Hernán Soto Cadenillas – Chota 2021”. La metodología utilizada fue cuantitativa, correlacional, transversal, no experimental y básica. La muestra consistió en 7 enfermeras licenciadas y el instrumento de recolección de datos fue una encuesta. Entre los resultados se conocieron que el 100% (7) de los profesionales de enfermería resultaron tener una salud mental excelente, en cuanto a la calidad del cuidado se conoció que es regular en un 85,70%, los resultados de la correlación de Pearson indicaron un nivel de significancia igual a  $0,632 > 0,05$  y un coeficiente de correlación igual a  $-0,222$  por lo que, con los resultados obtenidos la hipótesis nula no se rechaza deduciendo que no existe una relación entre la Salud mental y la calidad del cuidado. En los licenciados de enfermería en el Hospital COVID José Hernán Soto Cadenillas-Chota, se encontró que no existe una relación entre la salud mental y la calidad del cuidado (correlación de Pearson=  $-0,222$ ; sig.= $0,632$ ).

Cerna et al. (18) efectuó una investigación en el 2021 cuyo objetivo “Determinar la calidad de las notas que registran las enfermeras (os) en la atención que brindan a los usuarios durante las 24 horas”, es una investigación básica, con un enfoque descriptivo, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 312 anotaciones de enfermería revisándose 156 expedientes clínicos y el instrumento utilizado fue una lista de cotejo, elaborada por la enfermera especialista, Sandra Carmela Morales, validada por criterio de jueces y por prueba piloto, siendo el alfa de Cronbach de 0.896. Los hallazgos muestran que las historias clínicas que describen el cuidado y el progreso de las enfermeras durante el primer día de hospitalización de los pacientes son de alta calidad en un 86,5% tanto en términos de estructura como de contenido, lo que indica que las notas de enfermería en general son buenas en los servicios de hospitalización del Instituto.

Medina (19) efectuó una investigación en el 2021 con el objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021”. El método fue cuantitativo y el diseño fue no experimental. La población incluye 93 adultos de 60 años o más. El investigador administró una encuesta presencial. Los resultados más significativos son la correlación entre la variable Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los adultos mayores, un indicador de 95,6%. Finalmente, se llegó a la conclusión de que el 100%

de los adultos mayores tienen una alta calidad de atención. Como resultado, se brinda una atención en la que se brindan a los usuarios las tres dimensiones de calidad.

## **2.2. Base Teórica**

### **Primera variable: Calidad del cuidado enfermero**

#### **Calidad**

La calidad se delimita un conjunto de atributos y particularidades de un servicio destinado a brindar utilidad que satisfaga las obligaciones del usuario. La calidad es un atributo inherente de atributos de un objeto que permite juzgarlo como similar, mejor o peor que otros atributos con características iguales, con el fin de satisfacer las necesidades del usuario (20).

La calidad de asistencia que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario debido a la disponibilidad de recursos humanos y materiales, así como al nivel de desarrollo científico. Actualmente, el nivel de satisfacción de los pacientes y los profesionales médicos ha alcanzado su punto máximo. También llamado calidad de la atención (21).

El raciocinio filosófico de necesidades de Virginia Henderson, propone que el paciente es exclusivo, gracias a diversas situaciones que atraviesa en unidad de cuidados intensivos, se ve deficiente soberanía que dificulta saciar sus necesidades siendo primordial la mediación de la enfermera, para reemplazar estas necesidades a lo largo de todo su proceso de rehabilitación, perfeccionando la calidad del cuidado (22).

La calidad asistencial se relaciona con la satisfacción del paciente desde las cuatro perspectivas de calidad, en las que la calidad es importante como la satisfacción de acuerdo con las expectativas del usuario, basada en la evaluación y satisfacción del usuario, expectativas basadas en la demanda, que incluyen factores subjetivos a las opiniones recibidas por los usuarios. Servicio; La calidad es excelente, al igual que el ajuste de las especificaciones y la calidad es el valor (23).

Es entonces que la calidad asistencial constituye, sin duda, una constante inquietud para el grupo de actores que intervienen en el proceso asistencial ya sean doctores, enfermeros, pacientes, gestores sanitarios o causantes políticos. Bien por causas de ética, de compromiso profesional, de inquietud por la paz o por la necesidad de ofrecer una contestación positiva y eficiente (24).

## **Características que determinen el cuidado de la letra “c”**

Según Simone Roach: Instauro la teoría del cuidado, lo definió como una forma de ser humano, despertando compasión: surge de una relación entre nosotros, la compasión no puede estar sin esta conexión, es sensibilidad y empatía ante el sufrimiento y la ruptura de otros. Juntos significan sufrir y unirse para ir a donde duele, ir a donde duele, compartir separación, miedo, confusión y angustia. (25).

**Competencia:** Es tener los conocimientos, el juicio y las habilidades para cumplir plenamente con los requisitos y obligación que tiene una persona, en este caso como profesional de enfermería. Esta advertencia representa la desigualdad entre la competencia que es una expresión de preocupación y la competencia que es manipuladora, que es una expresión de la violencia humana. (26).

**Confianza:** Es la capacidad de cuidar a los demás. Las funciones de la enfermera deben cumplirse eficazmente como cuidadora, maestra, consejera, defensora, líder, administradora e investigadora. Roach, menciona que la enganche enfermera-usuario implica cierta cantidad de confianza por parte del usuario. (27).

**Conciencia:** Liderar la toma de decisiones legales y éticas. Nos obliga a cumplir con las normas de la práctica profesional de enfermería. La conciencia permite la individualización de las obligaciones morales. Esto no implica que la conciencia es una cuestión de perspectivas personales y, por lo tanto, reemplaza las percepciones morales colectivas del grupo. La sabiduría de ambos lados es necesaria para un juicio moral. (28).

**Compromiso:** Se trata de mantener y mejorar las normas y responsabilidades de la profesión de enfermería y garantizar la excelencia en la atención. La interacción incluye otras respuestas conductuales como la receptividad, la disposición a responder, la aceptación de un valor y la preferencia por ese valor. Ser parte integral de su identidad como profesional y solidario (29).

## **El modelo CARE Q de calidad de servicio**

Se patentó por Patricia Larson en 1981 y se define como un acto deliberado que aumenta la atención física y mental con el fin de generar una sensación de seguridad. En el año 2009 se llevó a cabo la comprobación de la herramienta, que fue traducida al español y

utilizada para la población colombiana. El valor interno fue de 0,868 y la varianza explicada fue del 52%. La confiabilidad de las medidas fue de 0,57 a 0,9064. (30).

**Dimensión 1: Accesibilidad:** Se refiere a la pronta atención de las enfermeras a la atención que recibe un cliente, en la que se evalúa la puntualidad de la atención en el área de competencia (31).

**Dimensión 2: Explica y facilita:** Se refiere a la atención experta a los usuarios externos, explicándolos de forma clara y sucinta para una comunicación asertiva para ambos. También explica la atención en un lenguaje sencillo si están educados, datos sobre su condición y cualquier medicamento que hayan recibido para ayudarlos a recuperarse rápidamente (32).

**Dimensión 3: Conforta:** Referido al cuidado del profesional en cuidado de enfermería, comodidad, prosperidad y bienestar al usuario externo a lo largo de su estadía en el centro comunitario hasta el día de su alta (33).

**Dimensión 4: Se anticipa:** Se refiere a que el personal de enfermería planifica sus acciones de acuerdo a las deficiencias que presentan los usuarios con el fin de anticipar ciertas complicaciones (34).

**Dimensión 5: Mantiene relación de confianza:** Se basa en si el cuidador es amigable, puede charlar con él, donde los usuarios externos pueden informar al especialista sobre los problemas, exista o no una comunicación asertiva (35).

**Dimensión 6: Monitorea y hace seguimiento:** Se basa en una monitorización continua, donde garantiza una atención de primer nivel, para una recuperación óptima del usuario (36).

## **Segunda variable: Satisfacción de los usuarios**

### **Concepto**

La satisfacción se cumple cuando las perspectivas creadas antes de recibir la atención superan lo que se percibe después de recibirla. Las nuevas estrategias explican que brindar calidad significa cumplir con las expectativas de los usuarios, por lo que no brindar una atención de calidad genera problemas a los usuarios porque se sienten inadecuados, satisfechos con la atención recibida, donde su salud era más débil, requiriendo un tratamiento más prolongado (37).

La calidad es relativa y no absoluta; Lo determina el usuario y no el proveedor de servicios; Se asocia a todos los atributos que debe tener este servicio para satisfacer ante todo las necesidades (expresas e implícitas) de las personas a las que se dirige el servicio. Si bien esto es indispensable, no es suficiente, porque la satisfacción está vinculada a las percepciones de los usuarios sobre cómo se prestó el servicio y a las expectativas que tienen sobre el servicio (38).

La satisfacción del usuario establece un desarrollo temático múltiple por el cual el usuario y sus familiares utilicen la atención médica indican que están satisfechos, de acuerdo o satisfechos con el servicio recibido, reciben de expertos según lo que necesitan, quieren, quieren y requieren, y esto implica que todos los involucrados lleven a cabo sus funciones completa y plenamente en el momento y lugar adecuados (39).

Por lo tanto, la satisfacción del paciente con la enfermería es la expresión de la diferencia entre lo que espera de este servicio y lo que realmente recibe cuando es atendido, demostrando su compromiso, comunicación, clarividencia, creatividad, tiempo de calidad con el paciente, respeto, continuidad y eficiencia de los profesionales de la enfermería. Por esta razón, los empleados necesitan una diligencia constante (40).

### **Elementos que predominan en la satisfacción del paciente**

Se considera que un impasible propicio indagación activamente asesoramiento médico. Por lo tanto, creemos que la insatisfacción está relacionada con la percepción de la atención, la rastrera existencia del tratamiento, la desatiendo de información, el carente o mínimo futuro por el entendido a cargo (41).

### **Razones para considerar la satisfacción**

Primero, se enfoca en la efectividad del tratamiento, la aceptación del tratamiento y los proveedores de servicios. En segundo lugar, las consultas y el formulario de contacto fueron satisfactorios. En tercer lugar, se tienen en cuenta las opiniones de los usuarios o pacientes, que pueden aprovechar en beneficio de los de servicios de salud (42).

## **Elementos fundamentales involucrados en prestación**

Se delimita con las características se tiene en cuenta las técnicas relevantes para la prestación del servicio. Resultados positivos en la revisión de seguimiento (43).

### **Dimensiones para enmarcar el análisis de la satisfacción de los usuarios externos**

Asimismo, para lograr calidad y eficiencia en la entrega, es necesario realizar una evaluación de la misma para identificar los problemas que la afectan y tomar nota y resolución (44).

Dado que la satisfacción es una expectativa, se crea una utilidad para el servicio y proceso, alcanzando así aspectos como:

**Dimensión 1: Cuidados humanos:** Sirviendo con calidez y cariño, debes mostrar tu lado amable a los que te rodean con una actitud carismática que muestre empatía por los demás. Demostrar siempre cualidades humanas como profesional, amor por la profesión y ganas de practicar el buen comportamiento como personal de enfermería, enfatizando el alma y el consciencia de los demás, que son las características de un buen profesional (45).

**Dimensión 2: Cuidado oportuno:** Esta es una guisa precisa y adecuado de brindarle la afán que necesita, relacionada con su salud, para identificar dificultades y / o obligaciones. Estas disposiciones muestran la frecuencia con la que los hospitales actúan con los métodos recomendados para durar mejores resultados. Este informe apoyará coincidir qué centros de salud ofrecen métodos más frecuentes como noticiario de una afán más común (46).

**Dimensión 3: Cuidados continuos:** Durante el procedimiento, debe respetar un horario, un período de atención. Por tanto, la continuidad del cuidado puede definirse como un cuidado holístico en su realidad holística. Comenzando en el momento del diagnóstico y continuando durante todo el tratamiento, con más énfasis en las etapas posteriores. Considere siempre la mejor calidad de vida para los usuarios, como un conjunto de aspectos físicos, mentales y sociales (47).

**Dimensión 4: Cuidados seguros:** Es la aceptación de los cuidados, es decir, la preparación antes del alta (educación en el autocuidado), Teniendo en bolita los procedimientos y tratamientos obtenidos. Se puede hablar que el linaje en el guardia de dispensario es unos rudimentos complejos, enlazados al pago de la ciencia, se buscará estropear todas las deposición del firme con el fin de resistir la apotegma satisfacción (48).

## **Rol de la enfermera sobre el tema**

### **Teoría de Jean Watson**

Enfermería se define como la interacción, la práctica, la disposición en el sindical y el don nadie o entero, llevando en sí el bono de tener la llave de la despensa al entero como un enjuiciamiento sistemático y orientado a objetivos (49).

La filosofía en el contexto de la enfermería, abarca un plan de creencias, valores, de la profesión incorporando una búsqueda del conocimiento y por ende determinará la elegibilidad para la práctica profesional, abarcando la forma de actuar como actuar (50).

La enfermería se basa en ciencias sociales y humanas, biológicas, buscando ver las causas de la salud y la enfermedad. Enfatiza que, para tener una concepción más amplia de la enfermería, debemos examinar su tema y también ceñirnos con la sociología, la historia, la filosofía, la psicología, las humanidades, etc. (51).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

**H1:** Existe relación directa entre calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario Lima - Perú 2024

**Ho:** No existe relación directa entre calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario Lima - Perú 2024

#### **2.3.2 Hipótesis específico**

**Hi1:** Existe relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad, explica y facilita, con la satisfacción de los usuarios externos.

**Hi2:** Existe relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión confort y anticipa con la satisfacción de los usuarios externos.

**Hi3:** Existe relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión Relación de confianza y Monitorea y hace seguimiento con la satisfacción de los usuarios externos.

**Hi4:** Existe relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión humano y oportuno.

**H15:** Existe relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión continuo y seguro.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

La fascinación es una forma de oración en la que uno pasa del relato de casos específicos a un relato más franco que reflexivo lo que es global a los fenómenos individuales; el razonamiento que se aplicará al argumento de indagación es inductivo, deductivo - hipotético - deductivo. Su principio se basa en la reincidencia de eventos y fenómenos de la realidad para llegar a conclusiones sobre los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones que hemos hecho se fundamentan en la experiencia. Este método utiliza supuestos como base para nuevas deducciones. (52).

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

Este proyecto de investigación es un estudio con enfoque cuantitativo; porque se utilizó estadística descriptiva, basada en la medición numérica, el análisis estadístico y la síntesis de los datos recolectados, tratando de medir el fenómeno estudiado o el problema estudiado a través del análisis, dando lugar a una explicación numérica más cercana a la realidad (52).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Este es un estudio aplicado porque se basa en su hallazgo y aporte teórico para implementar la solución del problema, con el fin de crear seguridad para el servicio o para los usuarios (53).

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

El estudio no busca cambiar, manipular o alterar las variables de investigación, sino solo describirlas desde "un plan teórico". Esto se debe a que, dependiendo de la especificidad de las variables y de los objetivos propuestos, corresponde a un diseño no empírico. Los diseños no empíricos se enfocan en explicar y describir un fenómeno de investigación sin variar o cambiar su estructura (variables), el objetivo es explicar los eventos a medida que ocurren (54).

El diseño del estudio será de correlación no empírica, ya que tiene como objetivo restaurar las relaciones causa-efecto en las variables de investigación, así como delimitar su

interdependencia. Sin embargo, el investigador no maniobra las variables, la información obtenida sobre las propiedades, características y cualidades de un evento o fenómeno de la realidad en un momento dado (55).

Debido a que su objetivo es "describir variables y analizar su incidencia y correlación en un momento determinado", es transversal. En otras palabras, aceptar una perspectiva de lo que está sucediendo. La investigación de correlación analiza 2 o más variables de investigación y busca relaciones de causa y efecto, así como las interdependencias de las variables dependientes que pertenecen a la variable independiente (55).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población incluirá 368 usuarios externos del Centro de salud Mental Comunitario Universitario

$$N= 368$$

Un conjunto de N unidades, objeto de investigación y análisis, representará la población.

#### **Muestra**

La población de estudio se divide significativamente en una muestra.

La siguiente fórmula se utilizó para calcular la muestra:

$$N= \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de usuarios que tienen las características del estudio

q = Proporción de usuarios que no tienen las características del estudio

e = Porcentaje o margen de error

Los valores de la fórmula son:

N= 368

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$\frac{n= 368 * (1.96^2) * (0.5*0.5)}{(0.05^2) * (368-1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}$$

**n= 189**

Fue el 189 usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario San Marcos el total de muestra, realizado por la fórmula aplicada.

### **Muestreo**

El muestreo implica un tipo aleatorio probabilístico simple. Por tanto, todos los miembros de la población estudiada tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados, se realizará al azar o por sorteo

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios externos que estuvieron aptos a participar con la investigación.
- Usuarios externos que pertenezcan a la jurisdicción,
- Usuarios externos de los ambos sexos.

#### **Criterios de exclusión:**

- Usuarios externos que estuvieron indispuestos a participar con la investigación.
- Usuarios externos que no pertenezcan a la jurisdicción.

### 3.6 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>V1:</b>  Calidad de cuidado enfermero	La calidad es el atributo o conjunto de atributos inherentes a un objeto que permite juzgarlo igual, mejor o peor que otras propiedades con las mismas características, para satisfacer las necesidades del usuario (56)	La calidad se define como un universalismo de atributos y características de un servicio destinado a dedicar un producto para satisfaga las necesidades del usuario (57)	Accesibilidad	Comprueba, rápido, ofrece, atento.	Escala de Likert	Max 55  Min 31
			Explica y facilita	Orienta, comunica, comprende, enseña, participa.		
			Confort	Motiva, acompaña, cercanía, confortable, individualidad, integración.		
			Anticipa	Escucha, coordina		
			Relación de confianza	Interés, proactivo, disposición. tranquilidad		
			Monitorea y hace seguimiento	Dedicación, asertivo, autonomía. Confidencialidad, amabilidad		

<b>V2:</b>  <b>Nivel de satisfacción</b>	La satisfacción del usuario establece un curso temático complejo por el cual la persona y sus acompañantes que utilizan un servicio médico indican que están satisfechos, de acuerdo o satisfechos con el servicio recibido, reciben de expertos según lo que necesitan, quieren, quieren y requieren, y esto implica que todos los involucrados lleven a cabo sus funciones completa y plenamente en el momento y lugar adecuados (58).	La satisfacción del usuario se logra cuando las expectativas creadas antes de recibir un servicio superan el valor que perciben después de recibirlo (58).	Humano	Informa, afecto, gesto, pregunta, escucha, agradable, conversa, importante, reconocimiento	Escala de Likert	de	Alto 110 Medio 70 Bajo 30
			Oportuno	Orientación, prontitud, coordinación, oportunidad			
			Continuo	Presto, tratamiento, explica			
			Seguro	Beneficios, integración, adiestra, responsabilidad, higiene, alimentación, eliminación limpieza, prevención, individualidad			



### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica**

La técnica sería una encuesta, que se referiría a la recolección sistemática de información entre determinadas muestras de personas, por lo tanto, se conoce a partir de un usuario externo punto de vista sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería y su satisfacción (59)

#### **3.6.2. Descripción de instrumentos**

Como se muestra a continuación, se utilizarán dos cuestionarios preestructurados con múltiples opciones validadas y su confiabilidad probada.

Instrumento 1: Calidad de cuidado enfermero

El cuestionario de calidad de la atención de enfermería elaborado por Castro Ramírez, Claudia René, que recogió información sobre la calidad de la atención de enfermería en 6 dimensiones: Mantiene y hace seguimiento con 3 ítems, Confort con 10 ítems, Accesibilidad con 5 ítems, Explica y Facilita con 7 ítems, Anticipa con 2 ítems, Relación de confianza 4 ítems. Concluyendo 31 ítems en total.

Instrumento 2: Nivel de satisfacción

El cuestionario de satisfacción del usuario externo, dispondremos de un cuestionario para medir la satisfacción compuesto por cuatro dimensiones: Oportuno con cuatro elementos, Humano con doce elementos, Continúo con cuatro elementos y Seguro con diez elementos. Haciendo un total de treinta elementos donde en ambas encuestas existen cinco opciones de respuesta evaluadas por medio de una escala tipo Likert.

#### **3.6.3. Validación**

En Perú, tres jueces expertos evaluarán el primer instrumento de calidad de cuidado enfermero y el segundo instrumento de satisfacción del usuario externo, determinando su utilidad y validez.

### **3.6.4. Confiabilidad**

La primera variable calidad de cuidado enfermero alcanzo la confiabilidad de Confiabilidad: 0, 933, el cual lo hace confiable por estar en el valor de 0 y 1.

La segunda variable satisfacción del usuario externo con una confiabilidad de Confiabilidad: 0, 938, el valor de 0 y 1, por lo tal lo hace confiable.

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

La aplicación del dispositivo se llevará a cabo en el Centro Salud Mental Comunitario, que dice que el dispositivo será aplicado a usuarios externos por el Lic. Zussan Postigo Guerra. Se realizará una solicitud previa y coordinación con el Centro de Salud Mental Comunitaria de la Universidad de San Marcos, el cual recibirá el consentimiento respectivo, así como la autorización de la aprobación por dicha oficina.

La Tabla de códigos y la Tabla de matriz de datos de Microsoft Excel se utilizarán para cifrar e importar los datos recopilados. Posteriormente, se exportarán al programa estadístico SPSS Versión 25 para su proceso de análisis de datos, utilizando la estadística descriptiva (prueba de estatinos) y la correlación de Pearson. Los resultados se interpretarán utilizando tablas y gráficos.

### **Coefficiente de correlación de Spearman**

#### **Definición:**

La correlación categórica, o la dependencia estadística de un clasificador entre dos variables, se miden asimétricamente por la correlación de Spearman. Principalmente se usa para la interpretación de datos. Modifica la dirección y la fuerza del vínculo entre dos variables clasificadas. La correlación de Pearson, una medida estadística de la fuerza de una relación lineal de datos apareados, es fundamental para discutir la correlación de Spearman. (60).

### **3.8. Aspectos éticos**

#### **Principio de autonomía**

Los participantes externos del proyecto serán debidamente informados sobre los objetivos del proyecto y firmarán voluntariamente un consentimiento informado para participar, asegurándose de que la información recopilada se mantenga anónima.

#### **Principio de beneficencia**

Se presenta un informe al servicio al que pertenece el paciente con sugerencias para mejorar la atención de enfermería. Se propone un plan de manejo que tenga en cuenta el mediano y largo plazo basándose en el diagnóstico de la evaluación realizada.

#### **Principio de no maleficencia**

Teniendo en cuenta principios éticos y no considerando a las personas como sujetos de estudio sino como seres humanos, se garantizará el respeto a la dignidad y la protección de los derechos y el bienestar de los usuarios externos.

#### **Principio de justicia**

Los criterios de inclusión y exclusión se utilizarán al seleccionar usuarios externos para evitar cualquier riesgo; los usuarios externos deberán participar voluntariamente.

## **4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

### **4.1. Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	MESES 2023 - 2024								
	Ago	Set	Oct	No v	Di c	Ene	Feb	Mar	Abr
<b>1. Elaboración del Proyecto</b>	X								
<b>2. Revisar bibliografía</b>	X								
<b>3. Elaborar el Marco Teórico</b>		X							
<b>4. Revisión de similitud</b>		X							
<b>5. Selección de técnicas y preparación de instrumentos de investigación</b>		X							
<b>6. Recopilación de datos</b>			X						
<b>7. Procesamiento de datos</b>				X	X				
<b>8. Análisis de resultados</b>						X	X		
<b>9. Elaboración de las conclusiones y recomendaciones</b>								X	
<b>10. Presentación del Informe Final</b>									X

## 5. Presupuesto

<b>Rubros</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unitario</b>	<b>Subtotales</b>
<b>Personal de apoyo</b>			
Asesoría estadística	1	500.00	
Digitación	1	350.00	
<b>Sub Total</b>			850.00
<b>Bienes</b>			
Materiales de escritorio	1	300.00	
Materiales de impresión	1	320.00	
Dispositivos de almacenamiento	1	80.00	
<b>Subtotal</b>			700.00
<b>Servicios</b>			
Movilidad local	1	100.00	
Internet	1	120.00	
Encuadernación	1	200.00	
Validación por expertos	1	400.00	
<b>Sub Total</b>			820.00
<b>TOTAL S/.</b>			<b>2,370.00</b>

## Matriz de consistencia

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación: Calidad de cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario universitario san marcos Lima - Perú 2024**

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario universitario san marcos lima - Perú 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad, explica y facilita, con la satisfacción de los usuarios externos?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión confort y anticipa con la satisfacción de los usuarios externos?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Mental Comunitario Lima - Perú 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad, explica y facilita, con la satisfacción de los usuarios externos.</li> <li>2. Determinar la relación de la calidad de cuidado</li> </ol>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H1: Existe relación directa entre calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario Lima - Perú 2024</p> <p>Ho: No existe relación directa entre calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario Lima - Perú 2024</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>Hi1: Existe relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad, explica y</p>	<p><b>V1: CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Accesibilidad</li> <li>-Explica y facilita</li> <li>-Confort</li> <li>-Anticipa</li> <li>-Relación de confianza</li> <li>-Monitorea y hace seguimiento</li> </ul> <p><b>V2: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humano</li> <li>-Oportuno</li> <li>-Continuo</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Investigación aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>No Empírico -correlacional</p> <p><b>DE Población Muestra</b></p> <p>Población: La población incluirá 368 usuarios externos</p>

<p>3. ¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión relación de confianza y monitorea y hace seguimiento con la satisfacción de los usuarios externos?</p>	<p>enfermero en su dimensión confort y anticipa con la satisfacción de los usuarios externos.</p>	<p>facilita, con la satisfacción de los usuarios externos.</p>	<p>-Seguro</p>	<p>Muestra: 189 usuarios externos</p>
<p>4. ¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión humano y oportuno?</p>	<p>3. Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión Relación de confianza y Monitorea y hace seguimiento con la satisfacción de los usuarios externos.</p>	<p>Hi2: Existe relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión confort y anticipa con la satisfacción de los usuarios externos.</p>		
<p>5. ¿Cuál es la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión continuo y seguro?</p>	<p>4. Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión humano y oportuno.</p>	<p>Hi3: Existe relación de la calidad de cuidado enfermero en su dimensión Relación de confianza y Monitorea y hace seguimiento con la satisfacción de los usuarios externos.</p>		
	<p>5. Determinar la relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión continuo y seguro.</p>	<p>Hi4: Existe relación de la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción de los usuarios externos en su dimensión humano y oportuno.</p>		

## Anexo 2: Instrumentos

**Título:** “Calidad de cuidado enfermero y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario Lima - Perú 2024”

Estimado Sr. (a), me gustaría invitarlo a participar en la investigación actual sobre la "Calidad de cuidado enfermero y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario Lima - Perú 2024". En la investigación se hacen preguntas sobre la calidad de atención que usted ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención. La respuesta será marcada con una (x) según la calidad de atención que usted ha recibido

**Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>ACCESIBILIDAD</b>						
1	¿La enfermera permite acudir a la unidad?					
2	¿La enfermera atendió con rapidez cuando Ud. Lo solicita?					
3	¿La enfermera dedico el tiempo adecuado para despejar sus dudas?					
4	¿La enfermera ofreció una taza de té o café, zumo, una revista, etc., o le preguntó si necesitaba algo?					
5	¿ La enfermera estuvo atenta a recibir la receta que compraste?					
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>						
6	¿La enfermera le indicó cómo ubicarlo en caso de necesidad?					
7	¿La enfermera le proporcionó tiempo y/o espacio para discutir sus preocupaciones o intereses?					
8	¿Alguna vez ha sentido que la enfermera se ha puesto en su papel de familia?					
9	¿La enfermera habla con usted de manera comprensible?					
10	¿La enfermera le dio algunos consejos sobre cómo ayudar a su familia?					
11	¿Es la enfermera receptiva an ayudarlo?					
12	¿Fue la enfermera honesta con usted durante su estadía?					
<b>CONFORT</b>						
13	¿La enfermera le inspira cuando necesita ayuda?					
14	¿La enfermera autoriza su acompañamiento a la terapia?					
15	¿Le permite a la enfermera discutir temas relacionados con su salud?					

16	¿La enfermera le brinda consuelo cuando se siente desanimado?					
17	¿Con delicadeza le informa la enfermera?					
18	¿La enfermera se esfuerza por hacer que la estancia sea cómoda para que pueda sentirse cómodo?					
19	¿La enfermera respeta su individualidad y privacidad?					
20	¿Según la enfermera, puede contar con ella en caso de urgencia?					
<b>ANTICIPA</b>						
21	¿Me pregunta la enfermera sobre mis preferencias?					
22	¿Me informa la enfermera sobre las coordinaciones con otros profesionales que cuidan a mi paciente?					
<b>RELACIÓN DE CONFIANZA</b>						
23	¿La enfermera se preocupa constantemente por su bienestar?					
24	¿La enfermera demuestra su preocupación por su bienestar?					
25	¿Se mostró dispuesta a resolver sus preguntas durante el ingreso de su paciente?					
26	¿Las enfermeras responden a sus preguntas cuando se necesitan?					
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>						
27	¿La enfermera que se dedica completamente a cuidar su salud?					
28	¿Es la enfermera asertiva al comunicarse?					
29	¿La enfermera toma las mejores decisiones?					
30	¿Es la enfermera comprensible cuando habla?					
31	¿Es la enfermera amable hacia usted?					

Introducción: Estimado Sr. (a), solicito su participación en esta investigación, para la cual tenemos formulado una serie de preguntas sobre la atención que ha recibido de la enfermera(o) durante su atención. La respuesta será marcada con una (x) según cómo ha percibido la atención y su nivel de satisfacción. La respuesta es anónimo y servirá para mejorar la atención.

**Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>HUMANO</b>						
1	¿Le informo a la enfermera sobre la continuidad de sus citas?					
2	¿Le saludó la enfermera por su nombre?					
3	Cuando la enfermera le informa sobre su salud, ¿le da un abrazo o una palmada en la espalda?					
4	¿Al atenderlo, la enfermera se acercó con gestos amables (sonrisas suaves)?					
5	¿Es la voz de la enfermera comprensiva cuando habla de cuidados?					
6	Cuando hablamos sobre el cuidado de su salud, ¿la enfermera le invito a compartir sus sentimientos?					
7	¿La enfermera trata igualmente a usted y a los demás usuarios externos?					
8	¿La enfermera presta atención a sus preocupaciones relacionadas con su salud?					
9	¿La enfermera le dice algo bueno sobre el cuidado de su salud?					
10	¿La enfermera discute con usted los procedimientos que realiza durante su terapia?					
11	¿La enfermera le hace sentir que su salud es importante?					
12	¿Reconoce la enfermera su contribución y apoyo al cuidado de su salud?					
<b>OPORTUNO</b>						

13	¿La enfermera le brindó orientación sobre el horario de visita, la dieta, el reposo y la medicación?					
14	¿¿La enfermera lo atendió rápidamente en la hora de visita cuando su salud lo requirió?					
15	¿La enfermera coordina sus cuidados médicos con otros profesionales?					
16	¿La enfermera le da la oportunidad de hablar sobre sus inquietudes?					
<b>CONTINUO</b>						
17	¿La enfermera está disponible para brindarle atención cuando lo necesite?					
18	¿La enfermera sigue su tratamiento en el horario establecido?					
19	¿Puedo explicarle a la enfermera cómo tenían un horario de trabajo rotativo en el cuidado de su salud?					
20	¿La enfermera le explico cómo está mejorando su salud y cómo puede hacer sus actividades diarias?					
<b>SEGURO</b>						
21	¿Le explico a la enfermera las ventajas de su tratamiento?					
22	¿La enfermera busca involucrarse en sus cuidados?					
23	¿La enfermera le brinda capacitación en cuidados en el hogar después de la jubilación?					
24	¿La enfermera demostró ser responsable de satisfacer sus necesidades de higiene en relación con su bienestar social?					
25	¿Se demostró la responsabilidad de la enfermera en la satisfacción de sus necesidades de reinserción social?					
26	¿La enfermera demostró ser responsable de satisfacer sus necesidades de reinserción social?					
27	¿Fue comprensible el lenguaje que utilizó la enfermera cuando le explicé?					
28	¿Informo a la enfermera de alguna incidencia que tuvo?					

29	¿La enfermera le brinda confianza y privacidad durante todos los procedimientos que se le realizan?					
30	¿Le dio la enfermera tiempo para que reiterara la explicación del cuidado?					

### Anexo 3: Consentimiento informado

Se le invita a participar en este estudio de investigación médica. Los siguientes apartados deben ser comprendidos antes de tomar la decisión de participar.

Título del proyecto: “**Calidad de cuidado enfermero y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud mental comunitario Lima - Perú 2024**”

Nombre de la investigadora principal: Lic. POSTIGO GUERRA, ZUSSAN KATHERINE

Propósito del estudio: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegida, solo la investigadora puede conocerla. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a... coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al... presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, correo electrónico...

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento,

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 2024

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante

## 5. REFERENCIAS

1. “No hay salud sin salud mental” - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [consultado el 11 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/8-10-2020-no-hay-salud-sin-salud-mental>
2. Mastrapa Y., Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cuba Enferm [Internet]. el 29 de diciembre de 2016 [citado el 11 de diciembre de 2023];32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
3. Miranda M. Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas. [Título para optar el grado de Doctor en Antropología Social y Cultural]. Universitat rovíra i virgili: 2003. Disponible en: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8406/tesis\\_completa.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8406/tesis_completa.pdf)
4. De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ. Salud. [Internet] 2018; 20(2):171-182. [citado el 11 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI y SUSALUD realizarán la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud - ENSUSALUD 2016. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. 2016. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n021-2016-inei.pdf>
6. Fidel Br. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo 2017. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%bas\\_HF\\_A.pdf?Sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%bas_HF_A.pdf?Sequence=1&isallowed=y)
7. OMS. “Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS” [Internet]. [consultado el 11 de

- diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
8. OPS “Indicadores de salud: aspectos conceptuales y operativos” [internet]. Pan american health organization / world health organization. 2020 [consultado el 15 de diciembre de 2023]. disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/5-10-2020-servicios-salud-mental-se-estan-viendo-perturbados-por-covid-19-mayoria-paises>
  9. Eglseer D, Osmanovic M, Hoedl M, Lohrmann C, Bauer S. Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. J Nurs Manag [Internet]. 2020;29(2):186-193. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13136>
  10. 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. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019;36(4):1–16. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172646342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342019000400009)
  11. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum [Internet]. 2020; 20(3):1-4. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=23080531&lng=es&nr=i](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_serial&pid=23080531&lng=es&nr=i)
  12. Pérez V, Macía L, González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Rev Saúde Pública [Internet]. 2019;53(3):1–13. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
  13. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Michigan; 1980.

14. Oliveira R., Siqueira Júnior A., Furegato C. Enfermería en unidad de internación psiquiátrica. Cultura de los cuidados. [Internet] 2020; (57): 250-63. [Consultado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/cc/57250cc>
15. Quiñones D., Marín J. Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019. 2021 [consultado el 15 de diciembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8943>
16. Vásquez J., Sanz F. Usuarios satisfechos y profesionales quemados. Evaluando la satisfacción en un centro de salud mental. [Internet]. Rev. Asoc Esp Med Trab 2019 [citado 6 noviembre 2023]; vol 28 Núm. 4: 236-343. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n4/1132-6255-medtra-28-04-300.pdf>
17. Idrogo E. Salud mental y calidad del cuidado de enfermería en hospitalización covid – Hospital José Hernán soto cadenillas - chota 2021.[tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería].chota: Universidad nacional autónoma de chota;2022.disponible en url: <http://185.209.223.160/bitstream/handle/20.500.14142/322/salud%20mental%20y%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%3%ada%20en%20hospitalizaci%3%b3n%20covid%20%e2%80%93%20hospital%20jos%c3%a9%20hern%c3%a1n%20soto%20cadenillas%20-%20chota%202021.pdf?sequence=1&isallowed=y>
18. Cerna S, Fernández R. Calidad de las Notas de Enfermería en el Instituto Nacional de Salud Mental, Lima 2015 [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74206>
19. Medina D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021 [Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud].Chota: Universidad Cesar Vallejo; 2021 Disponible en : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73814>
20. Calidad, [Internet].Wikipedia. [consultado el 18 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Calidad&oldid=137202570>

21. Paho. "Guía instrumentos calidad atención" [Internet]. [citado el 11 de diciembre de 2023]. Disponible en: [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion.pdf](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf)
22. Gomeras. "Virginia Henderson" [Internet]. [citado el 11 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.fundacionindex.com/gomeres/?p=626>
23. Febres J., Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. julio de 2020; 20(3):397–403.
24. De Dios J, Jiménez M. La comunicación en salud desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial. MEDISAN. [Internet]. 2009; 13(4) 1-4. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192009000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192009000100010)
25. Cutisaca R., Quispe A. "Aplicación de la teoría de simone roach para mejorar la actitud hacia la ética aplicada. Estudiantes del segundo año, facultad de enfermería. Universidad nacional san agustín arequipa, 2018" [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8096/ENcumerl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Martin L. "La presencia de los valores en la práctica de enfermería" [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/456048/Tesis%20M%C2%AA%20Luisa%20Mart%C3%ADn%20Ferrerres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Rev Cuba Oftalmol. junio de 2015;28(2):228–33.
28. Nava G. Compromiso ético en enfermería. Rev Enferm Neurológica. el 31 de diciembre de 2012;11(3):118–9.
29. Cardenas R. "Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital hipolito unanue lima 2017" [Internet]. [consultado 20 de diciembre de 2023]. Disponible en:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

30. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘care-q’ en versión al español en población colombiana. Rev. Colom. Enf. [Internet]. 2009; (4) 8-25. [consultado 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1408>
31. Soto P., Reynaldos K., Martínez D., Jerez O. Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. Aquichan. marzo de 2014;14(1):79–99.
32. Begazo D., Escate R., Laura J., Pablo J. "Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de huaycán el año 2015" [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/653/Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20frente%20al%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20de%20Huayc%C3%A1n%20el%20a%C3%B1o%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Juárez P., García L., La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2009;17(2):113–5.
34. Iztacala. “Proceso de Atención de Enfermería” [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.hospitalneuquen.org.ar/wp-content/uploads/2020/02/Proceso-de-Atencion-de-Enfermeria-2.pdf>
35. Jiménez S., Lozano S. IV. Módulo 1- Técnicas y estrategias de comunicación para mejorar la relación con el paciente.
36. Rodríguez A., Paravic M. Enfermería basada en la evidencia y gestión del cuidado. Enferm Glob. octubre de 2011;10(24):0–0.
37. Gabriel A. “Medición de la Calidad de los Servicios” [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: [https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf)

38. Innovar. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición del servicio y sus modelos de medición. Rev. Colombia. [Internet]. 2005 [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
39. Massip C., Ortiz M., Llantá C., Peña M., Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cuba Salud Pública. diciembre de 2008;34(4):0–0.
40. Puch. “Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario” [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
41. Mariño E. “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012” [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
42. Mendocilla K.” Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos hospital nacional alberto sabogal sologuren 2015”[Tesis para optar grado de maestra en gestión estratégica de la calidad y auditoría médica]. [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar\\_RDQm7Jz.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar_RDQm7Jz.pdf)
43. García A. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.:19.
44. Revista Electrónica de portales médicos.com. “Calidad del cuidado paliativo que recibe el paciente oncológico por el profesional de Enfermería desde la perspectiva del familiar” Rev. Portales médicos.com [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/calidad-cuidado-paliativo-paciente-oncologico-enfermeria/>
45. Encolombia. ”Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson” [Internet]. encolombia.com. 2014 [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
46. Balderas P. “Administración de los servicios de enfermera”. [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/150/mod\\_resource/content/1/](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/150/mod_resource/content/1/)

47. "Introducción Organización De Los Cuidados" [Internet]. [consultado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://xdoc.mx/documents/introduccion-organizacion-de-los-cuidados-continuos-5f5e8b2c77732>
48. Navarro Y., Castro M. Modelo de dorothea orem aplicado a un grupo comunitario a través del proceso de enfermería. *Enferm Glob.* junio de 2010;(19):0–0.
49. Gómez P. "Buscando un modelo de cuidados de enfermería para un entorno multicultural" [Internet]. Pedro G.; 2006 [citado el 13 de diciembre de 2021]. Disponible en: [http://www.ugr.es/~pwlac/G22\\_32Daniel\\_Leno\\_Gonzalez.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G22_32Daniel_Leno_Gonzalez.html)
50. Agustín C., Román L. Enfermería ciencia y arte del cuidado. *Rev Cuba Enferm.* diciembre de 2006; 22(4):0–0
51. Firmino T., Mesquita A., Costa M., Lima C., Carvalho F., Santos D. Promoción de la salud: la calidad de vida en las prácticas de enfermería. *Enferm Glob.* octubre de 2013;12(32):260–9.
52. Álvarez C., metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica. :217.
53. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill Interamericana; 2018.
54. Cohen N, Gómez G. Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños [internet]. Buenos Aires: Teseo; 2019. Disponible en: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
55. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [internet]. 6ª Ed. México DF: McGraw Hill Interamericana; 2014. Disponible en: <https://bit.ly/3CGBYkb>
56. Calidad .Wikipedia. [Internet]. 2021 [citado el 11 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Calidad&oldid=137202570>

57. Calidad. Definiciones y evolución en Proyectos de negocio ”[Internet]. [citado el 11 de diciembre de 2021]. Disponible en: [https://www.eoi.es/wiki/index.php/Calidad. Definiciones y evoluci%C3%B3n en P royectos de negocio](https://www.eoi.es/wiki/index.php/Calidad_Definiciones_y_evoluci%C3%B3n_en_Proyectos_de_negocio)
58. Velandia F., Ardón N., Jara I. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Políticas Salud. diciembre de 2007;6(13):139–68.
59. Metodologías de la investigación,” La técnica de la encuesta” [Internet]. [citado el 11 de diciembre de 2021]. Disponible en: [https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la- encuesta/](https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/)
60. Martínez M., Tuya C., Martínez M., Pérez A., Cánovas M. “el coeficiente de correlacion de los rangos de spearman caracterizacion. Rev Habanera Cienc Médicas. junio de 2009;8(2):0–0.

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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>uwiener on 2024-02-07</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-01-23</b> Submitted works	1%
3	<b>uwiener on 2024-01-04</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2024-03-31</b> Submitted works	1%
5	<b>Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-05-29</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-05-28</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-03-03</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-08-02</b> Submitted works	<1%