



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN SALUD**  
**MENTAL Y PSIQUIATRÍA**

**Trabajo Académico**

Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud  
Mental Comunitario Huancayo, 2024

**Para optar el Título de**  
Especialista en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría

**Presentado por:**

**Autora:** Guzmán Espinoza, Katherine Leslye

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-3472-3272>

**Asesora:** Mg. Rojas Ahumada, Magdalena Petronila

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2987-7749>

**Lima – Perú**

**2025**

 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

Yo, Lic.: **GUZMÁN ESPINOZA KATHERINE LESLYE**, de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO HUANCAYO, 2024” Asesorado por el docente. **Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada** con DNI 06152053 ORCIORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2987-7749>, tiene un índice de similitud de 21 % con código OID: 14912:536486354 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

Lic: **GUZMÁN ESPINOZA KATHERINE LESLYE**

DNI: 70178659




Firma

Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada

DNI: 06152053

Lima, 15 septiembre del 2025

 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>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El proyecto de investigación de la Lic. GUZMÁN ESPINOZA KATHERINE LESLYE muestra un **21 % de similitud total**, con un **7% correspondiente a fuentes primarias**.

Se justifica este resultado, explicando:

- **1% de la similitud se debe al resumen y Abstract del trabajo**, el cual requiere una redacción similar a otros documentos relacionados por su naturaleza descriptiva.
- El otro 3% corresponde a las **hipótesis y el diseño metodológico** que se redactaron utilizando **plantillas estándar** para asegurar claridad, precisión, replicabilidad y transparencia, lo cual incrementó el porcentaje.

En resumen, el porcentaje de similitud en fuentes primarias del 10%, detectado por Turnitin, se justifica por el uso de plantillas estándar para la redacción del resumen, problemas específicos, objetivos e hipótesis y diseño metodológico, índice, anexos, matriz de consistencia, elementos esenciales para asegurar la claridad, precisión, replicabilidad y transparencia de la investigación. Estas prácticas son comunes y recomendadas en investigaciones académicas. Se han tomado medidas para mitigar este problema, asegurando que el contenido original del trabajo se destaque a pesar de la similitud en las secciones mencionadas.

Atentamente

Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada  
 Asesora.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia por su apoyo constante y a Dios que me guía para seguir adelante y no desistir.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco este trabajo a mis profesores, asesor y a la Universidad Norbert Wiener por brindarme nuevos conocimientos

Jurado:

Presidente: Dr. José Gregorio Molina Torres

Secretario: Lucimar Josefina Barrios Cabello

Vocal: Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice .....	v
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
1. EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	5
1.4.1. Teórica .....	5
1.4.2. Metodológica .....	5
1.4.3. Práctica .....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	6
1.5.1. Temporal .....	6
1.5.2. Espacial .....	6
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	6
2. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1. Internacional .....	6

2.1.2.	Nacional .....	8
2.2.	Bases teóricas .....	10
2.2.1.	Calidad de atención.....	10
2.2.2.	Satisfacción del usuario .....	17
2.3.	Formulación de hipótesis .....	21
2.3.1.	Hipótesis general.....	21
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	21
3.	METODOLOGÍA.....	22
3.1.	Método de la investigación .....	22
3.2.	Enfoque de la investigación .....	22
3.3.	Tipo de investigación .....	23
3.4.	Diseño de la investigación.....	23
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	24
3.5.1.	Población objetivo .....	24
3.5.2.	Muestra .....	24
3.5.3.	Muestreo .....	24
3.5.4.	Criterios de inclusión .....	25
3.5.5.	Criterios de exclusión .....	25
3.6.	Variables y operacionalización .....	25
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.1.	Técnica.....	27
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	27
3.7.3.	Validación.....	29

3.7.4. Confiabilidad.....	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	30
3.9. Aspectos éticos.....	30
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	32
4.1. Cronograma de actividades .....	32
4.2. Presupuesto.....	33
5. REFERENCIAS .....	34

## RESUMEN

**Introducción:** El trabajo de investigación tuvo como **Objetivo:** Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024. **Metodología:** el presente estudio es de método hipotético-deductivo, porque se realiza utilizando estrategias de lo general a lo específico, examinando la realidad a través de la deducción lógica o hipótesis. A esto le sigue una comparación mediante observaciones, incluida la extracción de conclusiones basadas en suposiciones correctas.

**Población:** La población estará compuesta por 90 pacientes adultos del Centro de Salud mental Comunitario Huancayo. **Instrumentos:** Los instrumentos utilizados para ambas variables son cuestionarios, debido a que permite la medición de una variable a través de preguntas estructuradas, el Instrumento 1 está compuesta por 22 ítems y está conformada por 5 dimensiones, el Instrumento 2 está compuesta por 14 ítems y está conformada por 2 dimensiones. La validación y confiabilidad de ambos instrumentos tienen índices de relación alcanzados positivos y fuertes mediante la correlación de Spearman y alfa de Cronbach respectivamente. Los resultados obtenidos después de la aplicación de instrumentos se presentarán mediante tablas y descripción detallada para una mejor interpretación.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, calidad, satisfacción.

## ABSTRACT

**Introduction:** The research work aimed to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of adult patients at the Community Mental Health Center, Huancayo, 2024.

**Methodology:** this study is of a hypothetico-deductive method, because it is conducted using strategies from the general to the specific, examining reality through logical deduction or hypotheses. This is followed by a comparison through observations, including drawing conclusions based on correct assumptions. **Population:** The population will consist of 90 adult patients from the Community Mental Health Center in Huancayo. **Instruments:** The instruments used for both variables are questionnaires, as they allow the measurement of a variable through structured questions; Instrument 1 consists of 22 items and is comprised of 5 dimensions, while Instrument 2 consists of 14 items and is composed of 2 dimensions. The validation and reliability of both instruments have achieved strong positive correlation indices through Spearman's correlation and Cronbach's alpha, respectively. The results obtained after the application of the instruments will be presented in tables and detailed descriptions for better interpretation.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, quality, satisfaction.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La calidad de la atención es una cualidad que se tiene en la atención en salud para la mejora del sistema de atención en salud, está definido por diferentes puntos de vista por parte del usuario que calidad se refiere a una rápida y mejor atención hacia ellos, mientras que para el profesional de la salud la calidad de atención se basa en aspectos científicos y técnicos (1). Así también la satisfacción del usuario es la forma de medir la respuesta que tiene el usuario hacia la atención que tiene en los establecimientos de salud, sirve para realizar mejoras en la atención de los servicios e implementar para favorecer a ambas partes usuario y personal de salud (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define que la calidad de atención es el nivel en que la asistencia sanitaria incrementa la previsibilidad de que un individuo alcance una condición de salud oportuno y eficiente, se basa en el conocimiento profesional para alcanzar las coberturas en salud (3), así también según la OMS la satisfacción es considerada como la perspectiva del usuario sobre la idoneidad de la intervención y pueden estudiar aspectos de confiabilidad, seguridad, accesibilidad y comunicación de la prestación encomendados por el personal de salud (4).

Se ha observado a nivel mundial que las instalaciones hospitalarias en Nigeria tienen varios elementos que atañan la satisfacción de los visitantes, uno de ellos es el comportamiento de los profesionales de la salud, la incapacidad de brindar atención oportuna, los largos horarios de servicio, etc., los largos tiempos de espera. tiempo de tratamiento, baja tolerancia del paciente (5). La satisfacción del usuario en los

establecimientos de salud iraníes es baja y aproximadamente una cuarta parte de los enfermos creen que la atención que reciben es deficiente (6).

De manera similar, en Filipinas, se informó que el 81% del personal de salud tenía exceso de trabajo y el 77% tenía conflictos internos, lo que afectaba negativamente la satisfacción laboral de los pacientes. Es por ello que el informe afirma que el 30% del personal de salud estaban muy cansados y el 72% no prestaban los cuidados necesarios a los pacientes enfermos y alcanzaban altos niveles de insatisfacción (7).

En América Latina, estudios realizados en centros de salud mental comunitarios de Ecuador reportaron que los usuarios percibían la atención como poco integral, con dificultades de acceso y escaso enfoque en derechos humanos. De forma similar, en Perú, informes del Ministerio de Salud (MINSA) revelan que los Centros de Salud Mental Comunitaria presentan carencias significativas en recursos humanos, infraestructura y equipamiento, lo cual repercute negativamente en la calidad percibida por los usuarios (8). En Ecuador, se realizó un estudio para identificar nivel de satisfacción y la calidad del servicio en el centro de salud Cebadas, con los resultados del 46.80% con nivel de satisfacción medio por el déficit de citas, 71.63% debido a los procedimientos y 59.57% por el mobiliario clínico (9).

En Perú se realizó una encuesta por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) donde demuestra que existen graves incumplimientos de las directrices en diversos servicios médicos que se ofrecen en establecimientos de salud de todo el país, lo que lleva a una disminución en la calidad del tratamiento. Es así que el 28% de los establecimientos no iniciaron la atención a los pacientes a tiempo, el 72% de los establecimientos no implementaron planes para evitar colas y largas esperas para el

tratamiento y el 43% de los establecimientos no contaban con recursos suficientes. Para las personas, el 44% de las instalaciones visitadas no contaba con el equipamiento necesario y el 37% no contaba con la infraestructura necesaria. En vinculo a la satisfacción en la salud obtenida, se observó que, en 2016, la gran parte de los usuarios se encontraron insatisfechos con la prestación obtenida en los establecimientos (10).

Es así que se ha observado que los pacientes han expresado repetidamente su insatisfacción con los servicios de atención otorgados por los profesionales de la salud. Ya sea por desobedecer las reglas establecidas en los lineamientos sanitarios o al brindar atención. Por lo que los pacientes informan que la prestación no satisface sus necesidades en base a la constante reprogramación de citas, la falta de personal y el trato otorgado por los profesionales sanitarios. Así también, los familiares expresaron malestar cuando no les permitieron venir a acompañar al usuario, y denunciaron que tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidos y que la atención fue muy corta. Por todo ello esta investigación se basará en determinar el vínculo que ambas variables.

## 1.2. **Formulación del problema**

### 1.2.1. **Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024?

### 1.2.2. **Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente adulto?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente adulto?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente adulto?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y satisfacción del paciente adulto?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente adulto?

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

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

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024.

#### 1.3.2. **Objetivos específicos**

- Identificar qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente adulto.
- Establecer qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente adulto.
- Conocer qué relación existe entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente adulto.
- Determinar qué relación existe entre la dimensión empatía y satisfacción del paciente adulto.
- Establecer qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente adulto.

## 1.4. Justificación de la investigación

### 1.4.1. Teórica

Este estudio realiza un análisis continuo de las expectativas del personal de salud y es importante en la dirección sanitaria, el cual incluye una atención adecuada, equitativa y eficiente, se pretende correlacionar todas las dimensiones de ambas variables.

La teoría de Hildegard Peplau se enfoca en las relaciones interpersonales teniendo en cuenta la relación que tiene la enfermera con el paciente siendo parte del proceso de recuperación y terapéutico entre la persona que necesita la atención y la enfermera que tiene los conocimientos y está capacitada para responder a las necesidades del usuario. Los cuatro componentes de esta teoría: persona, entorno, salud y enfermería tiene como fin la calidad de vida de las personas y la comunidad.

### 1.4.2. Metodológica

Esta investigación está basada en el método científico, hipotético – deductivo porque permitirá formular y determinar el vínculo que existe entre variables, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación práctica, diseño no experimental, se utilizará el cuestionario que contendrá los ítems referentes a las dos variables. Con el fin de determinar qué relación existe entre los dos. Estos instrumentos se encuentran validados y son confiables. Esta investigación podrá ser usada en futuros estudios que pretendan evaluar las mismas variables y características en consideración.

### 1.4.3. Práctica

Este estudio se basa en saber el nivel en que el usuario considere la prestación del profesional de la salud y como se interrelaciona con el grado de satisfacción que sienten los pacientes, permitirá mejorar la calidad de atención por medio del trabajo eficiente de

los profesionales de la salud del Centro de Salud Mental Comunitario Huancayo. La importancia de esta investigación es otorgar una mayor prestación al usuario y así incrementar el grado de satisfacción, lo que ayudaría a disminuir las faltas en sus citas médicas.

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

### **1.5.1. Temporal**

La ejecución del estudio corresponderá durante los meses de octubre a julio del 2025.

### **1.5.2. Espacial**

Esta investigación se realiza en el Centro de Salud Mental Comunitario Huancayo, Perú.

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

Esta investigación se ejecutará en todos los pacientes adultos que se atiendan en el Centro de Salud Mental Comunitario.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacional**

Mero et al. (11), en el 2021 realizaron un artículo en Cuba, tuvo como objetivo “evaluar la satisfacción del usuario y la perspectiva de la calidad de atención que se otorga al usuario externo”. La metodología de este trabajo fue transversal-descriptiva con enfoque cuantitativo y se empleó la encuesta dirigida a 318 pacientes. Los resultados obtenidos corroboraron que los pacientes presentaron problemas para ser admitidos y atendidos, ya que la mayor parte de los pacientes puntuaron negativamente la satisfacción del tiempo de espera y evidenciaron inconformidad con los centros hospitalarios. Esta investigación

concluyó que la incomodidad del paciente se vincula a la atención obtenida, ya que la espera es muy extensa y la infraestructura del hospital son inadecuados.

León et al. (12), en el 2022 realizaron un artículo en Ecuador, tuvo como objetivo “satisfacción del paciente en vinculo a la calidad de la prestación que otorga el profesional enfermero”. La metodología de este trabajo fue descriptivo, transversal, tuvo como población a 960 pacientes y se usó la encuesta dirigida a 173 usuarios adultos mayores como parte de la muestra, el instrumento utilizado fue la encuesta. Los resultados alcanzados demostraron dificultades en área de medicina, ya que se observó un lenguaje inadecuado entre los personales médicos y los usuarios, lo que genera una mala atención y una disminución en la recuperación de los usuarios. Por todo ello esta investigación concluyó que los profesionales de salud deben de tener una comunicación clara y sencilla a la hora de atender a la paciente, para que el usuario logre su autocuidado de manera eficiente.

Quiñones y Marín (13), en el 2021 realizaron una tesis en Colombia, tuvo como objetivo el “vínculo entre la satisfacción de trabajo del profesional de salud y la prestación de la calidad hacia los pacientes de la Clínica de Salud Mental”. Este trabajo es de método transversal de enfoque cuantitativa y el instrumento que se usó fue la encuesta de satisfacción dirigida a 38 trabajadores. Los resultados que se alcanzaron mostraron la importancia que un buen clima de trabajo, salario y condiciones de trabajo influyen en los grados de satisfacción del usuario, mientras que el nivel de autonomía y decisión en cada puesto, generan bienestar en todos los clientes externos. Esta investigación concluyó el vínculo directo entre las dos variables investigadas.

Figueredo et al. (14), en el 2024 en Paraguay, donde el objetivo fue “evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de vida de los usuarios de un centro de atención primaria del Paraguay en 2024”. La metodología de esta investigación fue descriptiva y los instrumentos que se utilizaron son el cuestionario de Baker y EQ-5D. Los resultados fueron que 65 usuarios (40.4%) están satisfechos con la prestación otorgada, mientras que 96 usuarios (59.7%) no están satisfechos con la prestación obtenida. En conclusión, el mayor porcentaje (58.7%) quedó insatisfecho con la atención brindada, no se identificó la causa asociada al desagrado de la persona atendida, se recomendó continuar con la evaluación a los futuros pacientes que se atienden en dicho establecimiento.

Matute (15), en el 2020 realizó una tesis en Ecuador, esta investigación tuvo como objetivo “realizar la estrategia del área de salud mental para la incidencia que posee el grado de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios”. La metodología de este trabajo fue mixta y el instrumento que se usó fue la encuesta del modelo SERVPERF dirigida a 264 pacientes. Los resultados alcanzados demostraron una satisfacción media en la atención brindada, ya que se observó deficiencias en la programación de citas, consultas de urgencias, hospitalizaciones y recojo de medicamentos. Esta investigación concluyó que la mala prestación médica se vincula con el lapso de espera en base a la programación de cupos sanitarios.

### **2.1.2. Nacional**

Pascual (16), en el 2022 realizó una tesis en Chilca-Lima, la investigación tuvo como objetivo “determinar el vínculo entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un establecimiento”. La metodología del estudio tiene enfoque cuantitativo y el diseño es no experimental, el instrumento que se usó fue la encuesta dirigida a 101

pacientes externos. Los resultados recabados demostraron vínculo directo y significativo entre ambas variables, porque se alcanzó un coeficiente de vinculo mayor a 0,005. Esta investigación concluyó un vínculo entre ambas variables de investigación.

Dávila (17), en el 2023 en Lima realizó la tesis, cuyo objetivo fue “determinar el vínculo que se da entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que se atienden en un Centro de Salud Mental Comunitario”. Este estudio de metodología no experimental, el instrumento que se usó es la encuesta y estuvo dirigido a 134 pacientes. Los resultados recabados evidenciaron que la prestación y las expectativas del usuario fue regular, ya que se observó que la prestación de los trabajadores sanitarios es pésima. Esta investigación concluyó una conexión directa y significativa entre ambas variables, ya que a una alta calidad de prestación de los profesionales tendrán pacientes más satisfechos.

Agüero (18), en el 2023 en Puente Piedra – Lima, tuvo como objetivo “determinar la conexión entre la calidad de atención de los enfermeros y el grado de satisfacción del paciente adulto”. Este trabajo tuvo como metodología hipotético-deductivo, fue no experimental y el instrumento que se usó fue la encuesta dirigida a 120 usuarios adultos. Los resultados obtenidos corroboraron que la prestación recibida y las expectativas del usuario fue regular, ya que se observó que la prestación por parte de los miembros sanitarios es deficiente. Esta investigación concluyó un vínculo directo y significativo entre las dos variables.

Medina (19), en el 2021 en Chota, cuto objetivo fue “determinar el vínculo que se da entre la calidad de atención de las enfermeras y la satisfacción del adulto mayor en un Centro de Salud Mental Comunitario”. Este trabajo fue no experimental y se usó la encuesta dirigida a 93 pacientes adultos. Los resultados obtenidos demostraron la existencia de

vínculo entre las dos variables, ya que se obtuvo de un valor de correlación mayor a 0,005. Esta investigación concluyó que la examinación de la prestación del usuario está en un grado superior, por lo que proporciona a los pacientes una atención, satisfacción y empatía.

Espinoza (20), en el 2023 en Tarma, tuvo como objetivo “determinar el vínculo entre la calidad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en usuarios”. Este estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental y se usó la encuesta dirigida a 80 pacientes. Los resultados obtenidos corroboraron que la prestación recibida y las expectativas del usuario fue regular, ya que se observó que la atención de los trabajadores sanitarios es deficiente. Esta investigación concluyó una conexión directa y significativa entre las variables, ya que a una elevada atención tendrían pacientes más felices.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Calidad de atención

#### 2.2.1.1. Definición

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) establece que la calidad de prestación estima la atención obtenida por parte de los responsables sanitarios y debe promover que cada individuo pueda acceder al cumulo de servicios de salud con grados idóneos de efectividad y seguridad, teniendo en cuenta todos los factores y condiciones del paciente, propiciando una atención a la diversidad, la cual está centrada en los individuos, la familia y las comunidades (21).

Es la capacidad del servicio médico para cumplir con los deseos de los usuarios (22) . Es decir, es valorar una realidad basando en el contexto y la realidad de las necesidades de los pacientes, para lo cual es primordial que se den exámenes continuos. Con el fin de estimar si se cumple o no con las expectativas básicas (23).

La calidad, es una característica fundamental de la atención sanitaria. Su mejora es clave para alcanzar los objetivos nacionales de salud, favorecer el bienestar de la población y asegurar el sistema de atención en salud (24) .

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

La OMS establece que esta calidad debe permitir que se dé el aprovechamiento los recursos disponibles al máximo, evitando los despilfarros innecesarios y brindar servicios médicos fundamentados en evidencia a los individuos que los requieran, también debe ser segura que evite daños y debe estar centrada en los individuos respetando sus preferencias, necesidades y valores de manera individual, además debe ser oportuna y equitativa. La calidad de atención cuenta con atributos, entre ellos está la accesibilidad que tiene la persona para acceder a la atención en salud, la oportunidad de acceder a citas, la pertinencia para recibir atención que necesita, la continuidad de atenciones y la seguridad para evitar riesgos (25).

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

#### **a. Modelo de calidad de Avedis Donabedian (1966)**

Adiciona un marco para examinar las prestaciones médicas y analizar la prestación sanitaria, Asimismo, se basa en la manera en que se da la atención, integradas la infraestructura y herramientas, el procedimiento tiene que ver con todas las interrelaciones entre usuarios y personal sanitario (26).

#### **b. Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)**

Se compone de tres elementos (27):

- La calidad técnica se basa a lo que el paciente recibe por parte del profesional médico.
- La calidad de las funciones se basa en la manera en que se ofrece la prestación.
- La imagen corporativa se basa en la calidad de funciones.
- La perspectiva que el paciente tiene del servicio que le brindan.

c. Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)

Considera 5 elementos de la calidad de servicio los cuales son (28):

- Garantía, referida a la ejecución de los servicios que se otorgan a los pacientes de forma segura e idónea basados a las necesidades de cada uno de los pacientes.
- La responsabilidad, que es la motivación para ayudar de manera eficiente a los usuarios cuando presenten alguna dificultad de salud, donde se requiera necesariamente un especialista en el área de salud.
- La confiabilidad, trata sobre el conocimiento y humildad del personal médico al otorgar prestación a individuos que necesitan de un especialista en el área de salud.
- La simpatía, consiste en prestar atención a cada paciente con una actitud positiva, velando siempre el cumplimiento de sus necesidades médicas de manera idónea y adecuada.

- Los elementos tangibles, se basan en la existencia de adecuadas infraestructuras y dispositivos comunitarios con el fin de cumplir con las necesidades médicas de cada paciente que acuda al centro de salud.

#### **2.2.1.4. Factores vinculados con la calidad de atención**

Existen varios motivos que están conectados con la calidad de atención, tales como (29):

- Factores humanos, se basa en la atención adecuada con el objetivo de elevar el estado medico de los usuarios que acudan a establecimientos sanitarios para solucionar sus dificultades médicas.
- La eficacia, se refiere al alcance de los fines en la atención servicios médicos por medio de la adecuada ejecución de lineamientos técnicos y de administración.
- La eficiencia, es la correcta utilización de las técnicas para lograr los fines deseados por los profesionales médicos que brindan sus servicios, lo cual es resolver necesidades médicas de los usuarios.
- La continuidad, se basa en continuar los servicios sin necesidad de interrupciones, es decir se debe de utilizar la estructura para ejecutar los servicios del personal sanitario, con el objetivo de cumplir los deseos medicas del paciente que acude al centro médico.
- Los procedimientos de atención pretenden elevar los privilegios y disminuir las contingencias medicas de los pacientes, por lo que evitaran procedimientos desfasados.

- La integralidad, se basa en recibir el servicio solicitado por el paciente, es decir los trabajadores sanitarios deben de otorgar los servicios propios de la necesidad medica de cada uno de los usuarios que se atiendan en el establecimiento hospitalario.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la calidad de atención**

##### a. Elementos tangibles:

Son aquellos equipos y herramientas de comunicación, que poseen caracteres físicos. Es decir, es la infraestructura que incluye las instalaciones, equipos, y herramientas necesarias para brindar una adecuada atención médica. Son definidos como los servicios médicos que deben ser instaurados con la finalidad de solucionar controversias medicas que poseen los pacientes o usuarios, tiene como finalidad facilitar el servicio en un centro de salud para mejorar sus prestaciones y proporcionar atención medica de calidad para obtener o influir en la satisfacción del usuario o paciente. Estos elementos son condiciones básicas que otorgan comodidad, privacidad y orden, lo cual otorga confianza en el paciente con el fin de obtener un servicio médico de calidad. En los establecimientos de salud se debe incorporar los elementos tangibles, con el propósito de obtener una calidad de atención, los cuales son (30):

- Las señalizaciones deben de estar ubicados en zonas visibles para guiar a los usuarios.
- La infraestructura de los establecimientos médicos debe de estar limpios y deben poseer asientos adecuados para los usuarios.

- El Centro médico debe de contar con sanitarios impecables para uso de los usuarios y familiares.
- Las oficinas de los establecimientos médicos deben contar con herramientas y técnicas necesarias para otorgar una idónea prestación.

#### b. Fiabilidad

Es la prestación de los servicios médicos esperados de forma fiable, cumpliendo de forma satisfactoria con la prestación prestada en relación a brindar información al paciente. En los establecimientos sanitarios se debe dar la atención en base a presupuestos de fiabilidad, con el propósito de lograr una calidad de atención, los cuales nos lleva a que la atención se debe llevar a cabo sin distinción alguna, debe ser a la hora de llegada, atención en base al horario publicado, con disponibilidad para poner reclamos y farmacia con medicamentos e insumos abastecidos (31).

#### c. Capacidad de respuesta:

Se da para asistir al usuario y otorgarles recomendaciones el cual debe adaptarse a la necesidad del usuario, su fin primordial es brindar soluciones y respuestas a necesidades médicas de los pacientes. Esta capacidad de atención garantiza la adecuada atención de servicios por parte de profesionales competentes, lo cuales demuestran competencia cognitiva y técnica, capacidad de lenguaje e interactiva con el usuario, el trato digno a los pacientes (32).

d. Seguridad:

Es la confianza que instaura en el usuario el profesional médico, él se basa en una adecuada atención fundamentada en su experiencia y amabilidad, con el fin primordial de solucionar necesidades a los usuarios, así también se define como la ausencia de afectación que se puede prevenir durante la atención médica o profesional, los factores asociados a la seguridad son (33):

- Prescripción de medicamentos adecuadas
- Diagnósticos adecuados a la sintomatología
- Identificación de usuarios correctamente

e. Empatía:

Es la capacidad de evidenciar interés y una atención individual a cada uno de los pacientes. En consecuencia, se define, como la comprensión que los profesionales médicos le muestran a los usuarios o pacientes. La empatía es la característica más relevante de la interrelación cuando se otorga la atención. En donde se toma en cuenta el trato que exteriorizan el profesional sanitario hacia el paciente y la confianza que generan en ellos, existen prácticas para generar empatía, los cuales son (34):

- La escucha activa; poniendo atención a lo que el paciente dice, demostrando interés en sus sentimientos y preocupaciones, en lo posible sin cortar su relato y sin juzgar.
- Compasión; esto ayudará a percibir mejor sus emociones y mostrar interés por su recuperación.

- Conocerse; saber cuales son los sentimientos de cada uno permitirá empatizar con los sentimientos de los demás.

### 2.2.2. Satisfacción del usuario

#### 2.2.2.1. Definición

Es el grado de correspondencia entre los deseos de los pacientes sobre una atención óptima y sus expectativas. Asimismo, la percepción de los servicios recibidos es una señal subjetiva que evidencia el grado de adherencia del establecimiento de salud a los servicios. En conclusión, son los deseos que los pacientes tienen sobre como la organización cumple con los requisitos de los servicios médicos que brinda (35).

Asimismo, es el grado de percepciones que tiene el personal médico sobre las necesidades médicas de los pacientes, que se exteriorizan a través de una adecuada atención de servicios que cumplen con los deseos del paciente para obtener mejores expectativas (36).

Por otro lado, es entendida como un componente primordial de la actuación médica, es decir son las condiciones médicas restantes que se ejecutan para otorgar una adecuada atención en base a los deseos médicos de cada uno de los usuarios (37).

#### 2.2.2.2. Elementos

Posee 3 elementos importantes que en forma individual o grupal incentivan la satisfacción de los pacientes, los cuales son (38):

- Atención percibida: es la percepción que tiene el usuario a la atención brindada, es lo que se obtiene en grados de satisfacción después de lo recibido, caracterizado por el punto de vista del usuario, resultado después de la atención y estado de ánimo del

usuario, el lenguaje con el usuario es importante para la satisfacción, la manera de realizar las interrogantes durante la entrevista, la manera de brindar recomendaciones terapéuticas es vital para la satisfacción, el tiempo de duración de la cita, la cantidad de interrogantes que se realizara al profesional de la salud.

- Las expectativas: Los usuarios acuden a las citas con la esperanza de recibir soluciones a su problema y tener respuestas con motivación por parte del personal de salud.

#### 2.2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción

##### a. Satisfacción por la atención en salud

Es un componente en la atención primaria, viene a ser la evaluación que el usuario da en la atención, incluyen particularidades basadas en los servicios obtenidos en las consultas médicas. En base a ello esta calidad requiere más elementos que sean dependientes del personal médico y de la prestación de servicios otorgados. Así también, permite saber el grado de supervisión de los pacientes hacia sus respectivos tratamientos. En consecuencia, la perspectiva del usuario servirá para que los centros médicos anticipen la contribución médica, si los usuarios logran conocer que el personal médico se preocupa de velar por ellos, se evidenciara la existencia de satisfacción por parte de los pacientes, lo cual hará que ellos regresen una y otra vez al centro de salud, a fin de solucionar o resolver sus problemas médicos. La satisfacción en la atención tiene características (39):

- El trato del personal de salud debe ser apropiado durante la atención, y tiene que cumplir con los deseos de los usuarios, para obtener una satisfacción sobre el servicio brindado.
- El trato del personal de salud debe ser rápido y eficiente y tiene que cumplir con los deseos de los usuarios, para obtener una satisfacción sobre el servicio brindado.
- Durante la consulta médica, el profesional debe de otorgar una idónea atención de salud para no incomodar a los usuarios, ya que tiene que cumplir con los deseos de los usuarios, para obtener una satisfacción sobre el servicio brindado.
- La información clínica que otorga los profesionales médicos a los pacientes debe de responder sus dudas e inquietudes médicas.
- La indicación del tratamiento a seguir para la pronta recuperación del paciente debe ser clara y concisa tiene que cumplir con los deseos de los usuarios para tener satisfacción sobre el servicio brindado.
- La atención obtenida en consulta debe ser satisfactoria y tiene que cumplir con los deseos de los usuarios, para obtener una satisfacción sobre el servicio brindado.
- La accesibilidad a las atenciones y todos los servicios de salud.

b. Satisfacción por la atención administrativa

La accesibilidad que se da durante las atenciones genera satisfacción y los presupuestos para obtener la satisfacción del paciente en centros de salud referentes a la atención administrativa vienen a ser (40):

- Reagendar una cita debe ser adecuado en el Centro de Salud.
- Las señalizaciones deben ser adecuados para que los pacientes se orientes dentro del establecimiento médico.
- Las solicitudes para comenzar tramites el Centro de Salud deben ser atendidas de manera oportuna.
- El tiempo de espera en consulta debe ser el idóneo en bases a los lineamientos médicos.
- El área espera debe ser cómoda para que los pacientes esperen sin dificultad.
- Solicitar una revisión debe ser un trámite sencillo de ejecutar.

### **2.2.3. Teoría de enfermería**

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

La teoría que propone Peplau está basada en la relación interpersonal que tiene el personal de enfermería en la atención con el paciente, esta teoría ayuda a mejorar la calidad de atención que se brinda y así aumentar la satisfacción del usuario, se tiene de conocimiento que la enfermera está en el proceso de recuperación de una persona enferma. En el rol del cuidado se debe identificar las necesidades del paciente para brindar calidad de atención y así prevenir eventos negativos a futuro en la salud, para Peplau la enfermería entiende su propia conducta para así entender las dificultades

externas En ese contexto, el personal de enfermería cumple el papel importante durante el cuidado y la satisfacción de la población (41).

### 2.3. Formulación de hipótesis

#### 2.3.1. Hipótesis general

**Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024.

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024.

#### 2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente adulto.
- Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente adulto.
- Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente adulto.
- Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del paciente adulto.
- Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente adulto.

### **3. METODOLOGÍA**

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

El método que se usará es el hipotético-deductivo, porque se realiza utilizando estrategias de lo general a lo específico, examinando la realidad a través de la deducción lógica o hipótesis. A esto le sigue una comparación mediante observaciones, incluida la extracción de conclusiones basadas en suposiciones correctas (42).

Esta investigación se realizará en base de este método porque permitirá formular y determinar el vínculo que existe entre variables, en base a la examinación de la realidad de la atención sanitaria que se otorga a los pacientes adultos.

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

El trabajo es cuantitativo, el cual consiste en estudiar variables desde una perspectiva objetiva utilizando técnicas, equipos y procesos matemáticamente cercanos a resultados metodológicamente válidos, por lo que Hernández Sampieri establece que este método es adecuado para estimar el alcance y el suceso de un fenómeno y probar si la hipótesis planteada es veraz o falsa (43).

Según lo establece Landeau, la investigación cuantitativa tiene como fin saber la conexión que se da entre las dos variables, de la misma manera indaga para encontrar los resultados basados en una muestra (44).

Esta investigación se realizará en base de este enfoque debido a que busca determinar el vínculo que se da entre ambas variables.

### 3.3. Tipo de investigación

La investigación es aplicada, tiene como fin la creación de conocimientos que sea directamente aplicables a los conflictos sociales. Se enfoca en los resultados técnicos del estudio básico y se refiere al procedimiento de conectar teoría y productos (45).

Este estudio se realizará en base a tipo porque busca determinar la conexión que se da entre ambas variables, en base a la prestación médica.

### 3.4. Diseño de la investigación

Canales, establece que la razón por lo cual el diseño es no experimental es porque especialmente en la investigación cuantitativa la formula estadística es la que determina la información que se va a utilizar para el desarrollo de dicha investigación, ya que utilizan instrumentos como la encuesta (46).

En este estudio se hará uso de este diseño, porque este estudio implica el análisis de una variable sin modificarla; asimismo, al ser transversal implica que la medición será única en el tiempo de estudio; y el ser correlacional significa que se busca entablar relaciones entre los fenómenos observados y el posible efecto de uno de ellos en el otro. Por lo anterior, se considera que el diseño idóneo para la investigación será el descrito porque el estudio únicamente busca determinar que vinculo se da entre ambas variables (47).

El esquema del diseño a usar es el siguiente:



En donde:

Ox: Medición de la variable (calidad de atención)

Oy: Medición de la variable (Satisfacción del paciente)

→ : Relación entre ambas variables

Este estudio se desarrollará en base a este diseño porque no manipula las variables, ya que serán estudiadas en base a la realidad que presentan. Ya que busca determinar el vínculo que se da entre ambas variables.

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población objetivo

Ñaupas et al. refieren que la población representa al número total de unidades de estudio, con características específicas que entregarán un nivel de profundidad para ser estudiadas (48). La población estará compuesta por 300 pacientes adultos de un Centro de Salud Mental Comunitario.

#### 3.5.2. Muestra

Ñaupas et al. describen a la muestra como la conformación de una parte de la población que poseen características exclusivas para ser investigadas, en otras palabras, es la cantidad que representa a la población con sus singularidades específicas (49). La muestra estará constituida 90 pacientes adultos de un Centro de Salud Mental Comunitario.

#### 3.5.3. Muestreo

En este trabajo se hará uso del muestreo no probabilístico, ya que desconoce la población elegible. Este tipo de muestreo posee dos tipos: el muestreo de cuota y el de juicio, para esta investigación se utilizará el muestreo por juicio ya que el investigador elegirá la muestra en base de condiciones que considere importante y representativo.

#### 3.5.4. Criterios de inclusión

- Pacientes adultos en el Centro de Salud mental Comunitario de Huancayo
- Pacientes que hayan expresado su consentimiento

#### 3.5.5. Criterios de exclusión

- Pacientes inmunosuprimidos.
- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes que se atienden en otros establecimientos de salud.

### 3.6. Variables y operacionalización

V1: Calidad de Atención

V2: Satisfacción del Paciente

## 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de Atención	La OPS establece que la calidad de prestación estima la atención obtenida por parte de los responsables sanitarios y debe promover que cada individuo pueda acceder al cumulo de servicios de salud con grados idóneos de efectividad y seguridad, teniendo en cuenta todos los factores y condiciones del paciente, propiciando una atención a la diversidad, la cual está centrada en los individuos, la familia y las comunidades (21).	Es una serie de actuaciones diseñadas para proporcionar servicios de calidad, esta variable es de tipo ordinal y medirá cinco dimensiones por medio de un cuestionario.	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de solucionar conflictos</li> <li>- Lograr los objetivos propuestos</li> <li>- Desarrollar adecuadamente el servicio</li> <li>- Espera</li> <li>- Lapso de espera</li> <li>- Duración</li> <li>- El usuario debe de estar seguro</li> <li>- Trabajadores corteses</li> <li>- Cordialidad</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Confianza</li> <li>- Herramientas actualizadas</li> <li>- Trabajadores bien vestidos</li> <li>- Herramientas de lenguaje</li> </ul>	Ordinal	<p>1: Nunca</p> <p>2: Casi nunca</p> <p>3: A veces</p> <p>4: Casi siempre</p> <p>5: Siempre</p>
V2: Satisfacción del Paciente	Es el nivel de correspondencia entre los deseos de los usuarios sobre una atención óptima y sus expectativas. Asimismo, la percepción de los servicios recibidos es una señal subjetiva que evidencia el grado de adherencia del establecimiento de salud a los servicios. En conclusión, son los deseos que los pacientes tienen sobre como la organización cumple con los requisitos de los servicios médicos que brinda (29).	Es el nivel de satisfacción de un individuo tras recibir un servicio, esta variable es de tipo ordinal y se medirá 2 dimensiones a través de un cuestionario.	<p>Satisfacción por la atención médica</p> <p>Satisfacción por la atención administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trato del personal médico debe ser apropiado, y tiene que cumplir con los deseos de los usuarios, para obtener una satisfacción sobre el servicio brindado.</li> <li>- El trato del personal de salud debe ser rápido y eficiente y tiene que cumplir con los deseos de los usuarios, para obtener una satisfacción sobre el servicio brindado</li> <li>- Durante la consulta médica, el profesional debe de otorgar una idónea atención de salud para no incomodar a los usuarios, ya que tiene que cumplir con los deseos de los usuarios, para obtener una satisfacción sobre el servicio brindado</li> <li>- La información clínica que otorga los profesionales médicos a los pacientes debe de responder sus dudas e inquietudes médicas</li> <li>- La atención obtenida en consulta debe ser satisfactoria y tiene que cumplir con los deseos de los usuarios, para obtener una satisfacción sobre el servicio brindado</li> <li>- Las señalizaciones deben ser adecuados para que los pacientes se orientes dentro del establecimiento médico</li> <li>- Las solicitudes para comenzar tramites el Centro de Salud deben ser atendidas de manera oportuna.</li> <li>- El tiempo de espera en consulta debe ser el idóneo en bases a los lineamientos médicos</li> <li>- Solicitar una revisión debe ser un trámite sencillo de ejecutar</li> </ul>	Ordinal	<p>1: Nunca</p> <p>2: Casi nunca</p> <p>3: A veces</p> <p>4: Casi siempre</p> <p>5: Siempre</p>

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

La técnica que se empleará para la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario será la encuesta, porque es una herramienta que permite examinar cuestiones de subjetividad mientras obtenemos información adecuada de un porcentaje significativo de individuos.

Se usará esta técnica, porque la mejor herramienta de investigación, ya que toma en cuenta las opciones más adecuadas para explorar de manera adecuada las variables propuestas en este estudio.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento que se usará es el cuestionario, debido a que permite la medición de una variable a través de preguntas estructuradas.

Se utilizará este instrumento porque permitirá obtener la información más importante desde la perspectiva de los encuestados, para determinar qué vínculo se da entre ambas variables.

Instrumento 1: El Cuestionario de la primera variable calidad de atención utilizado es el SERVQUAL y está compuesta de 22 ítems y está organizada por las 5 dimensiones:

Fiabilidad: constituida por las preguntas del 1 al 5

Capacidad de respuesta: preguntas del 6 al 9

Seguridad: preguntas del 10 al 12

Empatía: preguntas del 13 al 18

Elementos tangibles del 19 al 22

y tiene como valores finales calidad alta, calidad media y calidad baja en cada dimensión, tales como:

Fiabilidad: sumar los ítems 1,2,3,4,5

- ✓ Baja: 12 - 27
- ✓ Media: 28 – 43
- ✓ Alta: 44 – 60

Capacidad de respuesta: sumar los ítems 6,7,8,9

- ✓ Baja: 12 - 27
- ✓ Media: 28 – 43
- ✓ Alta: 44 – 60

Seguridad: sumar los ítems 10,11,12

- ✓ Baja: 12 - 27
- ✓ Media: 28 – 43
- ✓ Alta: 44 – 60

Empatía: sumar los ítems 13,14,15,16,17,18

- ✓ Baja: 12 - 27
- ✓ Media: 28 – 43
- ✓ Alta: 44 – 60

Elementos tangibles: sumar los ítems 19,20,21,22

- ✓ Baja: 12 - 27
- ✓ Media: 28 – 43
- ✓ Alta: 44 - 60

Instrumento 2: El Cuestionario de la segunda variable satisfacción del usuario utilizado es el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), está compuesta de 14 ítems y está conformada por 2 dimensiones:

Satisfacción por la atención médica: constituida por las preguntas del 1 al 8

Satisfacción por la atención administrativa: preguntas del 9 al 14

Tiene como valores finales baja satisfacción, media satisfacción y alta satisfacción en cada dimensión, tales como:

Satisfacción por la atención médica: sumar los ítems 1,2,3,4,5,6,7,8

- ✓ Baja satisfacción: 12 - 27
- ✓ Media satisfacción: 28 – 43
- ✓ Alta satisfacción: 44 – 60

Satisfacción por la atención administrativa: sumar los ítems 9,10,11,12,13,14

- ✓ Baja satisfacción: 12 - 27
- ✓ Media satisfacción: 28 – 43
- ✓ Alta satisfacción: 44 – 60

### **3.7.3. Validación**

Instrumento 1: Se cuenta con la validez de constructo, ya que los índices de relación alcanzados son positivos y fuertes. Ya que se tiene una correlación de Spearman de 0,85.

Instrumento 2: Cuenta con una validez de constructo. Ya que se tiene una correlación de Spearman de 0,85.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Instrumento 1: El Cuestionario de Calidad tiene un nivel de confiabilidad buena encontrándose un alfa de Cronbach de 0.830.

Instrumento 2: El Cuestionario de Satisfacción tiene una confiabilidad buena el cual fue hallado mediante prueba piloto encontrándose un alfa de Cronbach de 0.925.

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

Para el procesamiento del recojo de datos se deben realizar una serie de acciones sucesivas que permitan la efectividad del plan de trabajo.

- Se coordinará una reunión con el responsable del establecimiento médico para la realización anticipada de presentación del proyecto, para así solicitar su aprobación y autorización.
- Se aplicarán los criterios de elegibilidad para proceder a seleccionar a los usuarios que tengan las características de selección para comenzar la ejecución del instrumento que permita la recolección de información.
- Se procederá a almacenar y resguardar todos los datos extraídos de las fuentes de investigación hasta el momento de su procesamiento estadístico.

### 3.9. Aspectos éticos

Están basados en los lineamientos y normas internacionales y nacionales de la disciplina científica de la medicina. El cual busca alcanzar los principios y postulados éticos que conllevan al bienestar común. Asimismo, se basará la examinación del Comité Institucional de Ética. En donde, se mencionan los principios éticos en los cuales el investigador se debe ceñir los cuales son:

**Autonomía:** Significa que todo individuo parte de la muestra de estudio tendrá la potestad y libertad de determinar se parte o no de él. Incluso puede cambiar de opinión aun cuando haya firmado la autorización.

Beneficencia: Todos los individuos que sean parte de este estudio recibirán información en relación con el tema, lo cual le permitirá determinar su decisión en base a los beneficios que pueda obtener.

No maleficencia: Este estudio no impacta de forma negativa en los participantes, ya que su identidad se encuentra protegida.



## 4.2. Presupuesto

<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Bienes insumos</b>	Textos de consulta del tema planteado	2	S/25.00	S/50.00
	Hoja bond A4 – millar	1	S/40.00	S/40.00
	Bolígrafos	5	S/5.00	S/25.00
	Lápices	5	S/2.00	S/10.00
	USB	1	S/15.00	S/15.00
<b>Servicios</b>	Trámites para la presentación del proyecto	-	-	S/. 350.00
	Internet	12 meses	S/75.00	S/. 900.00
	Plan Post pago	12 meses	S/50.00	S/. 600.00
	Impresión	30 ejemplares	S/28.00	S/. 840.00
	Movilidad, viáticos encuestadores	-	-	S/. 200.00
	Imprevistos	-	-	S/. 500.00
<b>IMPORTE TOTAL:</b>				<b>S/.3,530.00</b>
<b>FINANCIAMIENTO:</b>				<b>Autofinanciado</b>

## 5. REFERENCIAS

1. ESAN C. [Online]; 2016. Acceso 10 de octubre de 2024. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>.
2. Hammond M. Hubspot. [Online]; 2023. Acceso 10 de octubre de 2024. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>.
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020. Acceso 12 de octubre de 2024. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Organización Mundial de la Salud. Client Satisfaction Evaluations. 2000.
5. Umoke M, Umoke P, Nwimo I, Nwalieji C, Onwe R, Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. Sage Open Medicine. 2020; 8(2020).
6. Tavakoli N, Shaker S, Soltani S, Mohsen A, Tahmasebi A, Hosseini S. Job Burnout, Stress, and Satisfaction among Emergency Nursing Staff after Health System Transformation Plan in Iran. Emergency. 2018; 6(1).
7. Bautista J, Lauria P, Maria C, Marañon M, Villanueva SR, Abeleda R. Specific Stressors Relate to Nurses' Job Satisfaction, Perceived Quality of Care, and Turnover Intention. International Journal of Nursing Practice. 2019; 26(1).
8. González C, Mansilla C, Oyarzun NSS, Tapia C. Satisfacción de usuarios y calidad del servicio de salud en el primer nivel de atención. Nure Inv. 2018; 16(98).
9. Carvajal V, Guerrero K. Carvajal, Vanessa; Guerrero, Katherine. [Online].; 2025. Acceso 15 de mayo de 2025. Disponible en: <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/71545/2817>.
10. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Informe Final. Perú : INEI, Lima.
11. 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).
12. León E, Abata A, Morillo J. Satisfacción del usuario con la calidad de la atención del personal de enfermería. Medisur. 2023; 21(3).
13. Quiñones D, Marín Y. Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019. Tesis. Colombia: Universidad de la Costa , Barranquilla.
14. Figueredo K, Figueroa M, Arevalos M, Bernal M, Bogado S, Gonzales Y, et al. Scielo. [Online]. Paraguay; 2024. Acceso 01 de octubre de 2024. Disponible en: [https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2312-38932025000100203&lang=es](https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2312-38932025000100203&lang=es).

15. Matute G. Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8. Tesis. Ecuador : Universidad Católica Santiago de Guayaquil , Guayaquil.
16. Fernández P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022. Tesis. Perú : Universidad César Vallejo , Lima.
17. Chávarry Y, Santisteban N. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Tesis. Perú : Universidad César Vallejo , Chiclayo.
18. Agüero L, Suarez Y. 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. Tesis. Perú : Universidad Norbert Wiener , Lima.
19. Medina D. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. Tesis. Perú: Universidad César Vallejo , Lima.
20. Espinoza S. Calidad y satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022. Tesis. Perú : Universidad Norbert Wiener , Lima.
21. Organización Mundial de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. Sesión comité regional de la OMS para las Américas. EUA:, Washington.
22. Gilmore C, Moraes H. Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud. 1996; 3(9).
23. Ramírez S. Calidad de atención en salud: prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano. 2nd ed. Bolivia : OPS/OMS; 2010.
24. salud opd. 27° conferencia sanitaria panamericana. 2017.
25. social Mdsyp. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud. Salud. .
26. Hanae nEH, Mohamed L, Nouredine R. Quality of care between Donabedian Model And Iso9001 v2008. International Journal for Quality Research. 2013; 7(1).
27. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. 2015; 18(35).
28. Sánchez M. Efecto de la gestión del cuidado de enfermería en la calidad de atención del paciente en ventilación mecánica, Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo - Perú. Scientia Biomédica. 2018; 1(1).
29. Nieto D, Amaya J, Cadena J. Factores que influyen en la calidad y seguridad de la atención de enfermería durante el enlace de turno. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2021; 29(1).

30. Clemenza C, Gotera A, Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Venezolana de Gerencia. 2010; 15(49).
31. Alejo Pocoma J. Modelos de medicina en la calidad de atención en salud. 2022; 3(2).
32. Juan Gérvas, Olga Pané Mena, Antoni Sicras. Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicio. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. 2006.
33. Organización Mundial de la Salud. [Online]; 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>.
34. Torroba AIG. La empatía en la atención al paciente. 2024; VII(10).
35. Mira J, Vitaller , Julian , Aranaz J, Herrero J, Buil J. La satisfacción del paciente. Psicología de la Salud. 1992; 4(1).
36. Contreras I, Contreras F. Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. Revista Científica de Ciencias de la Salud. 2018; 11(2).
37. Bunge E, Maglio A, Carrea G, Entenberg G. Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. Latinoamericana de Ciencias Sociales. 2018; 14(1).
38. Thompson I. La satisfacción del paciente. [Online]; 2019. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
39. Universidad Nacional de Rioja. la satisfacción del paciente; que implica, como se mide y claves de mejora. UNIR. 2025.
40. JJ. Mira JVJAJHyJB. La satisfacción del paciente; conceptos y aspectos metodológicos. 1992.
41. Cajal A. Lifeder. [Online].; 2022. Acceso 20 de noviembre de 2025. Disponible en: <https://www.lifeder.com/hildegard-peplau-biografia-teoria/>.
42. Bernal C. Metodología de la investigación Colombia : Pearson Educación ; 2010.
43. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. cuarta edición ed. D.F , México: Mc Graw Hill; 2018.
44. Landeau R. Elaboración de trabajos de investigación: Alfa; 2007.
45. Gutiérrez HC. los elementos de la investigación. 2011th ed.: Editorial Magisterio.
46. Canales M. Metodología de la investigación social: Lom; 2006.
47. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6th ed. México D.F: Mc Graw-Hill; 2014.

48. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis Bogotá: Ediciones de la U; 2018.
49. I. C. El proyecto de investigación cuantitativa. primera edición ed.: San Marcos; 2017.

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Huancayo, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente adulto?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente adulto?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente adulto?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024.</p> <p>Establecer qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente adulto.</p> <p>Conocer qué relación existe entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente adulto.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión empatía y</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024. <b>Ho:</b> No Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b> Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente adulto.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente adulto.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p><b>V1:</b> Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p><b>V2:</b> Satisfacción del Paciente</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Satisfacción por la atención médica</p> <p>Satisfacción por la atención administrativa</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de investigación:</b> Hipotético- deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> La población estará compuesta por 300 pacientes adultos de un Centro de Salud Mental Comunitario.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estará constituida 90 pacientes adultos de un Centro de Salud Mental Comunitario.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario SERVQUA</p>

satisfacción del paciente adulto?

¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente adulto?

satisfacción del paciente adulto.

Establecer qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente adulto.

satisfacción del paciente adulto.

Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del paciente adulto.

Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente adulto.

Cuestionario de satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE)

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Autor:** Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)

**Modificado:** Dávila Cossio, Bertha Victoria (2023)

Lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa que usted crea conveniente, asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su apreciación personal.

A continuación, se presenta la escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>						
1	La atención se realizó sin diferencia alguna en relación con otras personas.					
2	La atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.					
3	La atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud.					
4	Cuentan con mecanismos para presentar quejas o reclamos.					
5	La farmacia cuenta con los medicamentos que recetó el médico.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
6	La atención en el área de farmacia es rápida					
7	La atención en el área de admisión es rápida					
8	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto					
9	Cuando se presenta algún problema se resuelve inmediatamente					
<b>SEGURIDAD</b>						
10	Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad					

<b>11</b>	El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso					
<b>12</b>	El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
<b>EMPATÍA</b>						
<b>13</b>	El médico u otro profesional que lo/la atendió le inspiró confianza					
<b>14</b>	El médico u otro profesional que lo/la trató con amabilidad, respeto y paciencia					
<b>15</b>	El personal de farmacia lo/la trató con amabilidad, respeto y paciencia					
<b>16</b>	El personal de admisión lo/la trató con amabilidad, respeto y paciencia					
<b>17</b>	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención					
<b>18</b>	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
<b>19</b>	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes.					
<b>20</b>	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.					
<b>21</b>	El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes.					
<b>22</b>	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA (SUCE)

**Autores:** Susana Granado, Cristina Rodríguez, María del Carmen Olmedo, Ana Chacón, Dolores Vigil y Paz Rodríguez (2006)

**Modificado:** Dávila Cossio, Bertha Victoria (2023)

Por favor puntúe de 1 a 5 las siguientes situaciones percibidas en este Establecimiento de salud. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación. Este cuestionario nos ayudará a mejorar como institución las atenciones a nuestros usuarios. Agradecemos su participación.

A continuación, se presenta la escala de medición

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

N°	Ítems	Índices				
<b>ATENCIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	El lapso de espera entre la solicitud de cita y la cita fue apropiado					
<b>2</b>	Las señalizaciones y carteles son eficientes para orientarse dentro del establecimiento de salud.					
<b>3</b>	Las solicitudes para inicio de trámite son atendidas de manera oportuna.					
<b>4</b>	Me siento cómodo/a con el tiempo de espera en consulta.					
<b>5</b>	La sala de espera es cómoda durante la espera					
<b>6</b>	Tener una segunda cita corresponde a un trámite fácil de realizar.					
<b>ATENCIÓN CLÍNICA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	El trato por parte del personal del psicólogo es apropiado.					
<b>8</b>	El trato por parte del personal médico es apropiado.					
<b>9</b>	Durante la consulta, se ha visto expuesto a una situación incómoda.					
<b>10</b>	La duración de la consulta ha sido suficiente para atender mi problema.					
<b>11</b>	La información clínica que obtuve ha satisfecho la preocupación sobre mi salud.					
<b>12</b>	La explicación del tratamiento e indicaciones a seguir ha sido clara					
<b>13</b>	La atención obtenida en consulta ha sido satisfactoria.					
<b>14</b>	¿Conoce el nombre del médico que le atiende en consulta?					

### Anexo 3: Fichas técnicas

Nombre	SERVQUAL que evalúa la calidad de la atención
Autor	Zeithaml, Parasuraman y Berry
Lugar	Centro de Salud Mental Comunitario Huancayo
Año	1988
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Tipo de instrumento	Cuestionario
Administración	Durante el estudio
Tiempo	Directa individual
	25 minutos
Objetivo	Determinar la calidad de atención
Factores a evaluar	Fiabilidad
	Capacidad de respuesta
	Seguridad
	Empatía
	Elementos Tangibles
Propiedades psicométricas	<b>Fiabilidad</b>
	Se realiza la puntuación de la siguiente manera:
	* Se tiene que sumar los ítems de la dimensión Fiabilidad: 1,2,3,4,5
	* Baja: 12-27
	* Media: 28 - 43
	* Alta: 44-60
	<b>Capacidad de respuesta</b>
	Se realiza la puntuación de la siguiente manera:
	* Se tiene que sumar los ítems de la dimensión Capacidad de respuesta: 6,7,8,9
	* Baja: 12-27
* Media: 28 - 43	

	* Alta: 44-60
	<b>Seguridad</b>
	Se realiza la puntuación de la siguiente manera:
	* Se tiene que sumar los ítems de la dimensión Seguridad: 10,11,12
	* Baja: 12-27
	* Media: 28 - 43
	* Alta: 44-60
	<b>Empatía</b>
	Se realiza la puntuación de la siguiente manera:
	* Se tiene que sumar los ítems de la dimensión Empatía: 13,14,15,16,17,18
	* Baja: 12-27
	* Media: 28 - 43
	* Alta: 44-60
	<b>Elementos Tangibles</b>
	Se realiza la puntuación de la siguiente manera:
	* Se tiene que sumar los ítems de la dimensión Elementos Tangibles: 19,20,21,22
	* Baja: 12-27
	* Media: 28 - 43
	* Alta: 44-60
	<b>- DIMENSIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>
	* Baja: 12-27
	* Media: 28 - 43
	* Alta: 44-60
Número de ítems	22
Confiabilidad	0.830 Alpha de Cronbach
Fiabilidad	Juicio del investigador
<b>APLICACIÓN</b>	
Calificación	Escala de valor:
	Escala de Likert

Nombre	Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas ( <b>SUCE</b> )
Autor	Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez
Año	2006
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Tipo de instrumento	Cuestionario
Administración	Durante el estudio
	Directa individual
Tiempo	20 minutos
Objetivo	Medir la satisfacción del usuario externo
Factores a evaluar	Satisfacción por la atención médica
	Satisfacción por la atención administrativa
Propiedades psicométricas	<b>Satisfacción por la atención médica</b>
	Se realiza la puntuación de la siguiente manera:
	* Se tiene que sumar los ítems de la dimensión Satisfacción por la atención médica: 1,2,3,4,5,6,7,8,9
	* Baja satisfacción: 12-27
	* Media satisfacción: 28-43
	* Alta satisfacción: 44-60
	<b>Satisfacción por la atención administrativa</b>
	Se realiza la puntuación de la siguiente manera:
	* Se tiene que sumar los ítems de la dimensión Satisfacción por la atención administrativa: 10,11,12,13,14
	* Baja satisfacción: 12-27
	* Media satisfacción: 28-43
	* Alta satisfacción: 44-60
	<b>- DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>
	* Baja satisfacción: 12-27

	* Media satisfacción: 28-43
	* Alta satisfacción: 44-60
Número de ítems	14
Confiabilidad	0.925 Alpha de Cronbach
Fiabilidad	Juicio del investigador
<b>APLICACIÓN</b>	
Calificación	Escala de valor:
	Escala de Likert

## Anexo 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este formato tiene información que le permitirá a usted decidir sobre la participación en esta investigación, para ello debe conocer el propósito de esta investigación, se pide que pueda leer con detenimiento la información brindada líneas abajo. Este es un estudio elaborado por la investigadora de la Universidad Norbert Wiener, Guzmán Espinoza Katherine Leslye.

**Título:** “Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario Huancayo, 2024.

**Propósito del estudio:** Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto del Centro de Salud Mental Comunitario, Huancayo, 2024.

**Participantes:** Pacientes adultos de un Centro de Salud Mental Comunitario Huancayo.

**Derechos del participante:** En caso usted se sienta incomodo(a) durante el desarrollo de los cuestionarios puede retirarse voluntariamente, si tiene dudas no dude en consultar al investigador.

La participación de usted en esta investigación es voluntaria y se puede retirar en cualquier momento sin sanción, puede acceder a los resultados al finalizar el estudio, no hará uso de ningún gasto si decide participar, ni recibirá ningún tipo de remuneración, la información que brinde no será divulgado y solo la investigadora podrá conocer, usted no será identificado ya que se identificará por códigos.

En caso decide participar debe saber lo siguiente:

- Leer con calma y detenidamente todo el documento.
- Firmar el consentimiento informado proporcionado.
- Responder las preguntas de ambos cuestionarios en su totalidad.
- La encuesta toma el tiempo de 20 a 30 minutos para ser respondida.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:**

Afirmo haber leído la información que se me brindó, acepto participar voluntariamente en este estudio, sé cuáles son mis derechos como participante y comprendo que puedo retirarme si decido ya no participar, me indicaron que tengo \_\_\_\_\_ minutos para resolver los cuestionarios, de igual forma sé que la información que yo brinde es confidencial y solo se usará para esta investigación. En caso tenga dudas puedo preguntar a Guzmán Espinoza Katherine Leslye al celular 935024168.

Recibiré una copia de este consentimiento y finalmente podré acceder a los resultados al contacto que se me brindó.

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL INVESTIGADOR




# 21% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 18%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

## Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Trabajos entregados uwiener on 2024-01-28	5%
2	Internet repositorio.uwiener.edu.pe	3%
3	Internet hdl.handle.net	3%
4	Internet repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-11	<1%
6	Trabajos entregados Universidad Wiener on 2024-08-25	<1%
7	Trabajos entregados uwiener on 2023-09-10	<1%
8	Trabajos entregados uwiener on 2023-03-02	<1%
9	Trabajos entregados uwiener on 2025-08-13	<1%
10	Trabajos entregados Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2023-02-13	<1%
11	Trabajos entregados Universidad Wiener on 2025-09-25	<1%