



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 del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado
en la unidad de salud mental. Pasco. 2025

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

Presentado por:

Autora: Loya Gustavson, Helen

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0537-1685>

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo,...Helen Loya Gustavson.. egresado 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 del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental. Pasco. 2025” Asesorado por el docente: Dr. Molina Torres, José Gregorio DNI 003560692ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de (13) (TRECE) % con código OID: 14912:541515060 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.

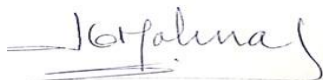


.....

Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado: Helen Loya Gustavson

DNI:45704043.....



.....

Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

C.E: 003560692

Lima, ...17...de...diciembre.....de.....2025.....

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo e hijas por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco este trabajo a Dios, padres, hermana Stana y
cuñado Denis por acompañarme en este maravilloso
camino del cuidado de la salud mental.

ÍNDICE

CARATULA	i
CONTRAPORTADA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
1 EL PROBLEMA	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.Formulación del problema	3
1.3.Objetivos de la investigación	4
1.4.Justificación	4
1.5.Delimitación de la investigación	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1.Antecedentes de estudio	7
2.2.Bases teóricas	13
2.2.1. Calidad de cuidado de enfermería	13
2.2.2. Satisfacción del paciente	27
2.3. Formulación de hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	21
5. REFERENCIAS	26
6. ANEXOS	32

RESUMEN

Tiene como objetivo hallar la relación estadística de calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Salud Mental Pasco 2025. Dentro de la metodología de estudio, se pudo ver que la investigación fue de un enfoque numérico, también aplicada a la información, con un diseño que no experimental las variables y de alcance de correlación. El estudio tuvo como población censal a 95 pacientes según los criterios de inclusión. Los instrumentos de creación del investigador Marcelo en el año 2021, ambos instrumentos están debidamente confiabilizados y también validados. Procesamiento de datos, de realizará a través de la tabulación de resultados utilizando programas como Excel y Spss V.24. Un enfoque común es calcular coeficientes de correlación. Programas estadísticos como SPSS, R o Python son herramientas efectivas para llevar a cabo estos análisis, ya que ofrecen diversas funciones para manejar datos, realizar pruebas estadísticas y visualizar resultados de manera clara y comprensible como el coeficiente de Pearson, para determinar la relación entre las variables.

Palabra Clave: Hospitalización, calidad de cuidado, salud mental.

ABSTRACT

It aims to find the statistical relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the Pasco Mental Health Unit 2025. Within the study methodology, it was observed that the research had a numerical approach, also applied to the information, with a non-experimental design of the variables and a correlational scope. The study had a census population of 95 patients according to inclusion criteria. The instruments were created by the researcher Marcelo in 2021, both instruments are duly reliable and validated. Data processing will be done through the tabulation of results using programs such as Excel and SPSS V.24. A common approach is to calculate correlation coefficients. Statistical programs such as SPSS, R, or Python are effective tools for carrying out these analyses, as they offer various functions to handle data, conduct statistical tests, and visualize results a clear and understandable manner like the Pearson coefficient, to determine the relationship between the variables.

Keyword: Hospitalization, quality of care, mental health.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud(OMS), Se menciona que atenderse por los enfermeros a pacientes hospitalizados en salud mental debe centrarse en proporcionar calidad de cuidado integral y personalizado para abordar las necesidades únicas de cada individuo, esto implica una atención que no solo se enfoque en el tratamiento de los síntomas psiquiátricos, sino que también abarque el bienestar general del paciente. Los enfermeros deben implementar estrategias que fomenten un entorno seguro y de confianza, promover la participación activa de los pacientes en su propio proceso de recuperación, y propiciar el trabajo interdisciplinario con otros trabajadores de la salud para asegurar una atención holística (1).

Por lo cual un estudio en salud mental en el Servicio de Urgencias del Hospital Galdakao-Usansolo (Bizkaia), determina que hay personas que le interesa una buena calidad de cuidado para mejorar sus condiciones de tratamiento, es por ello que buscando la satisfacción del paciente se pueden generar resultados exitosos con respecto a su salud (2).

Además, la OMS destaca la importancia de que los enfermeros estén capacitados en habilidades específicas para manejar los desafíos emocionales y conductuales que presentan los pacientes con trastornos mentales, con el fin de mejorar su calidad de vida y facilitar una recuperación más efectiva (3). De este modo identificó también en el años 2020 que hay más de 80 % de los países que presentan más del 25% de atenciones por problemas de salud mental que deben de ser hospitalizadas para un tratamiento, es por ello que una de las estrategias para brindar un buen servicio en la calidad del cuidado del enfermero, son las capacitaciones y actualizaciones (4).

Así mismo en el Servicios de enfermería en salud mental de un Instituto Politécnico de Salud de Bogotá. (2023). Manifiesta que se debe enfocar en el aspecto de humanizar a

los trabajadores, en este caso el personal enfermero, porque a través de su buen trato pueden generar mecanismos de atención para una mejor satisfacción del paciente hospitalizado (5).

De esa misma forma Romanowicz, et al (2022), señalan que la falta de capacitaciones en los enfermeros, sumada a las necesidades propias de cada usuario, limita que los cuidados sean realmente personalizados y adaptados a cada paciente. Cada persona hospitalizada presenta características únicas que requieren atenciones específicas; responder a esas diferencias no solo mejora su satisfacción, sino que también contribuye a una recuperación más rápida. (6).

Ministerio de Salud (MINSA), al 2024 Debido a la necesidad de tratar a pacientes que padecen de algún tipo de problema en su salud mental y dentro de la Reforma, el Estado Peruano a través del ha realizado la implementación de 53 Unidades de Hospitalización de Salud Mental y Adicciones (UHSMA) a nivel nacional en establecimientos de Salud que no son especializados en psiquiatría, de nivel II y III. El profesional de enfermería y el equipo multidisciplinario que labora en este tipo de unidades debe de garantizar el cuidado físico y mental de los usuarios hospitalizados (7).

En esa misma forma hay cifras del MINSA (2024), donde menciona que después del Covid estamos enfrentando el impacto de la pandemia con más de 1007470 atendidos de enero a julio con prevalencia significativa en diagnósticos de depresión y ansiedad, por ello que la Ley de Salud Mental, Ley 30947 y el Programa Presupuestal 0131 Control y Prevención en Salud Mental, hacen énfasis en mejorar la calidad del cuidado enfermero a base de capacitaciones más constantes e intervenciones efectivas basadas en evidencias (8)

Es importante mencionar la Norma Técnica de Salud N.º 519-2006/MINSA “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, (MINSA) con la finalidad de fortalecer los procesos de mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Sin embargo, a pesar de los avances normativos, en la actualidad persisten limitaciones en

su implementación, reflejadas en la falta de estandarización de procesos, insuficiente capacitación del personal y dificultades para asegurar una atención centrada en las necesidades del usuario. Estas brechas representan un reto para garantizar servicios de salud oportunos, seguros y de calidad, lo que evidencia la necesidad de reforzar la gestión de la calidad en el sistema de salud peruano. (9)

De este mismo modo Idrogo (2023) Señala que existe la calidad del cuidado en enfermería e influye en la satisfacción del usuario, debido a que una calidad de cuidados de enfermería en el área de salud mental permite que el paciente esté dispuesto a colaborar en su terapéutica en general y por ende logra estabilizar su estado de salud mental (10).

La realidad local menciona que en la ciudad de Oxapampa hace menos de un año se inauguró una unidad que atiende adicciones, donde la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados enfrenta desafíos significativos a pacientes como a los enfermeros. La alta carga de trabajo, la escasez de personal especializado y los recursos limitados contribuyen a un entorno laboral estresante para los enfermeros, lo que puede llevar al síndrome de burnout y a una disminución en la calidad del cuidado brindado. Esta situación se agrava por la falta de formación continua y el limitado apoyo institucional, lo que reduce la capacidad de los profesionales para manejar las complejas necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes. Como resultado, los pacientes pueden experimentar una atención menos personalizada y efectiva, aumentando el riesgo de complicaciones y prolongando su estancia hospitalaria. Este contexto revela una necesidad urgente de mejorar los recursos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

“¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025?”

1.2.2. Problemas específicos

“¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado?”

“¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científico de la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado?”

“¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado?”

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

“Determinar relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.”

1.3.2. Objetivos específicos

“Identificar la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado”

“Identificar la relación entre la dimensión técnico científico la calidad del cuidado de enfermería. y la satisfacción del paciente hospitalizado”

“Identificar la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado”

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La investigación sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental en Oxapampa resulta de gran importancia porque permite comprender cómo el trato, la atención y la calidez del personal de enfermería influyen directamente en la recuperación integral de quienes atraviesan un proceso de enfermedad. Su relevancia radica en que, más allá de los tratamientos médicos, la experiencia de sentirse escuchado, respetado y acompañado constituye un factor decisivo para el bienestar emocional y físico del paciente. Como contribución, este estudio busca generar evidencia práctica que oriente mejoras en la atención de enfermería, fortaleciendo la empatía, la comunicación terapéutica y la humanización del cuidado. Además, se sustenta en la teoría de Jean Watson sobre el cuidado humano, la cual resalta que la enfermería va más allá de procedimientos técnicos y se centra en establecer una relación de confianza y apoyo, esencial para favorecer la satisfacción y la recuperación de los pacientes hospitalizados en salud mental.

1.4.2. Metodológica

La presente investigación adquiere importancia porque al utilizar un enfoque metodológico riguroso permite obtener resultados confiables y útiles para comprender la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en la Unidad de Salud Mental. Su relevancia radica en que, al basarse en el método hipotético–deductivo, ofrece un proceso ordenado que parte de supuestos teóricos hasta llegar a conclusiones sustentadas en la realidad observada. La contribución de este estudio se orienta a generar evidencia que apoye la toma de decisiones y la mejora de las prácticas de enfermería, garantizando una atención más humanizada y centrada en las necesidades de los pacientes. Para

ello se adopta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un diseño no experimental, correlacional y transversal, lo que permite describir, analizar y comprender las variables en un momento específico sin alterar el contexto natural en el que se desarrollan. Los instrumentos de recolección de datos, elaborados y estandarizados previamente por Marcelo en el año 2023, refuerzan la validez y confiabilidad del estudio. Este enfoque metodológico fortalece la objetividad del análisis, posibilita su replicabilidad y genera evidencia empírica que puede ser utilizada en futuras investigaciones o intervenciones en escenarios similares

1.4.3. Práctica

La presente investigación tiene gran importancia porque busca reconocer cómo la calidad del cuidado de enfermería influye directamente en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en la Unidad de Salud Mental, un espacio donde la atención humana y profesional resulta esencial para la recuperación integral. Su relevancia se manifiesta en la necesidad de garantizar que el cuidado no solo responda a procedimientos clínicos, sino también a la escucha activa, la empatía y el acompañamiento, elementos que fortalecen la confianza del paciente en el sistema de salud. La contribución de este estudio radica en generar información que permita diseñar y aplicar estrategias orientadas a mejorar la atención, fortalecer las competencias del personal de enfermería y promover un ambiente terapéutico más humano. Una de las estrategias clave para enfrentar esta problemática es implementar programas de capacitación continua en comunicación terapéutica, manejo emocional y calidad del cuidado, los cuales permitan a los profesionales brindar una atención integral, personalizada y centrada en el paciente, favoreciendo así su satisfacción y un proceso de recuperación más efectivo.

1.5. Delimitación de la investigación.

1.5.1. Temporal.

“Se establecerá desde enero del 2025 a octubre del 2025”

1.5.2. Espacial

“El estudio tendrá lugar en la Unidad de Hospitalización en la Unidad de Salud Mental en la ciudad de Oxapampa”

1.5.3. Población

Son los Pacientes hospitalizados en la Unidad de Salud mental en la ciudad de Oxapampa.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Bolados et at. (11) el 2023 en Chile, el presente objetivo tiene: “Hallar la satisfacción de pacientes en una unidad de hospitalización psiquiátrica para adicciones”. Metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, con una muestra de 479 personas hospitalizadas, ambos instrumentos de recolección fueron cuestionarios. Los resultados esperados hallaron que hay satisfacción dentro de pacientes cuando hay factores como el uso de la unidad de tiempo libre, atención del personal de enfermería, valoración de infraestructura, la satisfacción alcanza un 56% de nivel alta dentro de estos pacientes debido a la predisposición de los enfermeros. La conclusión es que mientras mejor sea el trato de enfermería a los pacientes por ende ellos se sentirán más satisfechos, esto hace que los enfermeros se capaciten mejor sobre atención. .

Nasser, et al. (12) el 2023, en Arabia Saudita, la presente investigación tiene como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en una unidad de adicciones en Riad, Arabia Saudita”. Metodología de estudio es cuantitativa es de tipo aplicada, diseño correlacional descriptiva, con una muestra de 789 pacientes, utilizando instrumentos de calidad de servicio y satisfacción de pacientes. En donde de acuerdo a resultados se puede observar que hay relación estadística entre las variables de estudio, y se recibió una calificación del 81% frente al 77% de satisfacción general. A la calidad técnica (75%) le siguieron la accesibilidad y la comodidad (73,5%), la comunicación (73%) y los elementos interpersonales (72%). Se concluye que ha mejores condiciones de la calidad de atención de servicio en personal como enfermería de alguna manera puede mejorar las condiciones de la satisfacción de los pacientes.

Hanan, et al. (13) el 2023, en Arabia Saudita, El presente estudio tiene como objetivo “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la asistencia de enfermería durante su hospitalización en un centro psiquiátrico por adicciones”. Metodología: cuantitativa es de tipo aplicada, descriptiva, diseño no experimental y correlacional, con una muestra de 238 pacientes. El estudio tiene como resultado que la Calidad de cuidados de enfermería es adecuada con un promedio de 75% y la satisfacción varía de acuerdo a las condiciones como factores sociodemográficos, escolaridad, estado civil, residencia, tiempo de hospitalización, entre otros factores que se pueden observar, se encuentra una correlación positiva media entre ambas variables de estudio con 67%. “Se concluye que: la satisfacción del paciente hospitalizado repercute de acuerdo con la calidad de atención que puede tener dentro de su tratamiento, por ejemplo, de acuerdo a la empatía que tiene el personal.”

Escobar et al. (14) el 2021, en España, tiene como objetivo: “Evaluar cómo perciben los pacientes la calidad de los cuidados proporcionados por el personal de Enfermería durante su estancia en una unidad de hospitalización de Psiquiatría en una Unidad de adicciones en un

Hospital de la Comarca del Vallés Occidental, en Cataluña”. Metodología: cuantitativo, correlacional, con una muestra consistió en pacientes que habían estado ingresados más de una semana total 100 personas y que completaron la escala de Evaluación del Cuidado CAT-V (con un rango de 27 a 135 puntos). Resultados: Se presentaron diferencias significativas, salvo en el caso del uso de contenciones mecánicas. Este factor reveló diferencias significativas d ela variables de estudio de la calidad de los cuidados un 23% . Conclusión: Los pacientes reportaron una alta calidad de enfermería con los cuidados proporcionados por el personal de enfermería .

Oliveira et al. (15) el 2020 en Brasil, el presente estudio tiene como objetivo: “Identificar la calidad del cuidado del enfermero bajo la perspectiva de pacientes hospitalizados en un área psiquiátrica”. Metodología, de tipo aplicada, transversal descriptiva, una muestra de 27 pacientes, uso. Los resultados vieron que el 66.7% de los pacientes califican una atención no tan adecuada debido a diferentes tipos de situaciones como por ejemplo el diagnostico como la ansiedad, etc, también está la rutina de trabajo. Conclusión: Menciona que la evolución de la calidad del cuidado de enfermería radica de diferentes factores como lo es las conductas del trabajador, el tratamiento, en general comportamientos que hacen los enfermeros para generar satisfacción en los pacientes, estas condiciones se pueden ver porque el enfermero aun no cuenta en algunas veces con una capacitación adecuada.

2.1.2. Nacional

Marino (16) el 2021, en Arequipa, el presente estudio tiene como objetivo: “Hallar el nivel de la satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en la unidad de adicciones del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.” “Estudio de tipo aplicado, correlacional, mixto, se trabajó con una muestra de 55 pacientes, quienes

respondieron a un instrumento de recolección de datos cuestionarios.” Los resultados: han mostrado que se requiere facilitar un plan de proceso de atención de enfermería ya que de acuerdo con los resultados se observa un nivel de insatisfacción con 60%, viéndose una correlación de 66%. Se concluye que la importancia de la comunicación entre enfermera y paciente es necesario para que haya una valoración sobre la atención más adecuada, esto hace que la calidad mejore.

Vega (17) el 2023 en el Callao, el presente estudio tiene como objetivo: “Determinar la relación calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes hospitalizados en la Unidad Psiquiátrica de Adicciones.” Metodología: El enfoque utilizado fue mixto, descriptivo correlacional, tipo aplicada muestra de 59 pacientes, uso cuestionarios. Se obtuvieron resultados favorables, encontrando que la calidad de atención de enfermería es buena con 26.7% y mala con 16.7%; así mismo, se obtuvo resultados que el 66.7% de los usuarios hospitalizados encuestados están satisfechos y por el contrario se halló que el 33.3% está insatisfecho. Concluyendo que la calidad de atención de los enfermeros es buena; así como en la satisfacción del usuario, estos se encuentran satisfechos y al estudiar las dimensiones de forma específica de la calidad de atención, se concluyó que es mala; así mismo, se encuentran insatisfechos en cuanto a la satisfacción del usuario. Ante ello, se elaboró un plan de calidad para optimizar el cuidado de los enfermeros con el fin de fortificar usuarios satisfechos.

Tagle (18) (2022), en Cusco. El presente estudio tiene como Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción personal en pacientes de salud mental hospitalizados en un hospital del Cusco. Metodología: enfoque cuantitativo, estudio aplicado, diseño no experimental, correlacional, y transversal. La muestra consistió en 100 usuarios, utilizando un cuestionario con escala tipo Likert para medir ambas variables. Resultados: Se halló una correlación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción personal con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,777 ($p < 0,05$). En cuanto a los

porcentajes: tanto la calidad de atención como la satisfacción se situaron en nivel “regular” con aproximadamente un 55 % de los participantes; dimensiones como fiabilidad mostraron un 47,5 %; capacidad de respuesta igualmente alrededor de 47,5 %; seguridad en 32,5 %; empatía en 45 %; y aspectos tangibles en aproximadamente 43,8 % de satisfacción con esos ítems. Conclusión: Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción personal en pacientes de salud mental del hospital del Cusco. Esto indica que mejorar dimensiones específicas (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles) podría favorecer experiencias más positivas de los pacientes durante su hospitalización

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

2.2.1.1. Definición

Donabedian dice que la calidad en la atención de servicios de salud se ve evidenciado cuando se cumplen los resultados que busca un paciente o usuario a través de diferentes tipos de indicadores como lo es la estructura de atención, comunicación, la forma que se puede tratar a las personas entre otras situaciones (19).

2.2.1.2. Enfoque teórico

Hay teorías como las de la calidad del cuidado, las cuales basadas en Nar y otros autores indican que la atención y el cuidado de los trabajadores a los pacientes deben de darse siguiendo un criterio básico que es la empatía establecida. El interés es buscar la forma de satisfacción que puede tener el paciente, a través de la percepción de este mismo, lo que se busca es mostrar

cómo es que la reducción de complicación y la búsqueda de la mejora en la relación paciente enfermero es lo que se espera de acuerdo a una buena forma de cuidado (20).

2.2.1.3. Evolución histórica

Mencionar el siglo pasado, hace que se vea como es que se utilizó el concepto del cuidado de la salud a través de su calidad, es por ello que la experiencia que tiene el paciente es importante desde el cumplimiento de estándares y protocolos. Es por ello que se puede observar que en la actualidad hay una visión más holística y por ende mejores situaciones de cuidado que permiten de alguna manera llevar una atención más adecuada (21).

2.2.1.4. Calidad de atención del cuidado enfermero en salud mental

La intervención clínica que debe de tener a través de las buenas prácticas de atención. Es por eso que enfoques como los terapéuticos apoyan de alguna forma el bienestar persona del paciente. Cuando se habla de salud mental, se debe de tener en cuenta la seguridad de generar una capacidad de adaptarse a las necesidades del paciente pero desde un punto de vista más integral. (22).

2.2.1.5. Características

De acuerdo con las formas y características de la variable, se puede tener en cuenta el enfoque de combinar las prácticas en función de las necesidades tanto emocionales como también psicológicas de los pacientes. Estas lo que hacen es mejorar las condiciones de la

contribución en un trato mejor, siendo de esta forma más rápido la solución al resultado del tratamiento. (23).

2.2.1.7. Dimensiones de la calidad de cuidado de enfermería

Se puede descubrir que dentro de la variable calidad del cuidado de enfermería se encuentran tres dimensiones las cuales son: Técnico – científica, humana y entorno. Estas dimensiones lo que cumplen es en la contribución de mejorar la calidad entre enfermeros y pacientes (24).

Dimensión humana, es una de las dimensiones que lo que hace es buscar como se resalta la empatía y el grado emocional en el trato, aplicando por ejemplo una comunicación adecuada, reconociendo por ejemplo la dignidad de cada uno de los pacientes, reconociendo sus formas de actuar de acuerdo a las emociones

Dimensión técnico-científica, estudia como es que el profesional esta debidamente capacitado para una buena atención, radia en el conocimiento que mas de las formas de estandarizar procedimientos que generen evidencia científica en las cuales se realice formaciones continuas de atención adecuada.

Dimensión del entorno, hace referencia que la calidad de atención esta en función de las formas en las cuales hay un ambiente que es adecuado y limpio para que se presente un buen trato con el paciente, es por ello que se busca la disponibilidad de los recursos en los cuales se observa un entorno que favorece la calidad de atención en función del bienestar tanto de los trabajadores como de los pacientes(25).

.2.2.2.1.8. Indicadores de la calidad de enfermería

Los indicadores a los cuales se basa la calidad del cuidado de enfermería, esta el respeto, también la entrega de información completa, el interés genuino entre otros indicadores, en los cuales se refleja la empatía del cuidador (26).

2.2.2. Satisfacción del paciente

2.2.2.1. Definición de satisfacción del paciente

Hay diferentes autores en los cuales definen de manera colectiva que la satisfacción del paciente esta en la función de generar las comparativas entre las expectativas, también prospecciones después de haber pasado por la atención, también esta la experiencia que tiene el cuidador frente a una buena satisfacción de los pacientes. (27)

2.2.2.2. Enfoque teórico

En el caso de las teorías que estudian a la satisfacción del paciente se puede observar la teoría que se conoce como la del modelo Servqual, en la cual se detalla una serie de dimensiones, donde lo que se busca es brindar una buena atención al escuchar, y también la búsqueda de la mejora del servicio. (28)

2.2.2.3. Características

Las características en las cuales se puede describir la variable son los aspectos que se detallan en el impacto del trato humano que tiene la enfermería, en donde al buscar una buena satisfacción de los pacientes, se debe primero conocer las características a las cuales se les brinda la atención para buscar mejores niveles de satisfacción. (29)

2.2.2.4. Importancia

Para poder conocer la importancia de la variable es necesario garantizar una buena atención centrada en el paciente al cual está recibiendo un trato, es por eso que comprender bien al paciente mejora las condiciones de retroalimentación del cuidado. (30)

La forma de rescatar la importancia de la variable permite no solo conocer como se encuentra la perspectiva del paciente sino también de como se puede mejorar las condiciones en las cuales haya una eficiencia que genere satisfacción al paciente. (31)

2.2.2.5. Satisfacción del paciente hospitalizado

Comprender las dimensiones de la satisfacción del paciente fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles es esencial para ofrecer una atención de alta calidad. (32)

Las dimensiones lo que se muestran como aspectos que pueden ser críticos en los cuales se encuentra posibles condiciones para encontrar satisfacción en el paciente dentro de a evaluación completa de satisfacción Dentro de las dimensiones a estudiar se encuentra la fiabilidad que es como la capacidad del personal proporciona una atención consistente a comparación de las demás tenciones. EN el caso de la capacidad de respuesta, lo que se busca es proporcionar rapidez a la hora de llegar a responder algún tipo de duda que puede tener el paciente. En el caso de la empatía, es una habilidad propia de la persona que implica escuchar y mostrar predisposición para la atención. En el caso de la seguridad lo que busca es que se brinde garantías de atención segura. En el caso de la dimensión elementos tangibles, se refiere a la infraestructura que permite de alguna forma aporta a la satisfacción del usuario (33).

2.2.2.4 Indicadores de la satisfacción del paciente

Hay algunos indicadores que pueden aportar un poco a la operacionalización de la variable, entre ellas está la visita diaria, la comprensión a la evolución del paciente, también la claridad del mensaje que genere directamente el nivel de claridad frente al tratamiento del paciente que recibe (34).

2.2.2.5. Enfoques actuales de la satisfacción del paciente

Hay teorías como las de la comprensión integral en donde lo que se destaca, es que se busca la importancia de un enfoque que este guiado en la atención hacia una persona de manera directa en la cual se identifique del paciente, necesidad, expectativas y también valores de comportamiento (35).

Hay otra teoría que se menciona como la practica basada en la evidencia, en donde se asegura que se debe de utilizar intervenciones que se respalden con otras investigaciones donde se Mestres evidencia necesaria para poder cambiar la perspectiva situacional del paciente, de esta manera proporciona una calidad de la atención mas de acuerdo en mejorar la satisfacción del paciente en su entorno (36).

En el caso de la teoría del cuidado de Watson, hace que la enfermería vaya mas allá de las competencia que se le encomienda, sino también en un trato holístico en donde el enfermero debe de escuchar al paciente, brindado de esa manera un cuidado, genuino y compasivo del paciente (37).

1.1. Formulación de hipótesis

1.1.1. Hipótesis general

“Hi: Existe estadísticamente significativa entre la relación de calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental. Oxapampa, 2025”

“H0: No Existe estadísticamente significativa entre la relación de calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental. Oxapampa, 2025”

1.1.2. Hipótesis específica

Hi: “Existe relación significativa entre humana de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado”

Hi: “Existe relación significativa entre técnico científico de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado”

Hi: “Existe relación significativa entre entorno de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado”

3 METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método hipotético-deductivo es un tipo de estudio que permite a través de diferentes situaciones aprobar una hipótesis en este caso un supuesto en donde lo que importa es el procedimiento de deducción sobre el cual están las conclusiones del estudio (38).

3.2. Enfoque de la investigación

Una investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se basa los resultados desde la presentación de enfoques numéricos, en donde el tratamiento de las variables para su procesamiento también es numérico (39).

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada porque busca conocer los datos después de haber realizado el estudio, en donde las conclusiones pueden ser aportativos generando un mejor aporte a la investigación (40).

3.4. Diseño de investigación

La investigación no experimental, hace alusión a que no se necesita alterar la variable para poder dar resultados, entonces se puede decir que una investigación de esa forma lo que busca es encontrar cómo se comporta las variables de estudio (41). correlacionar donde la principal ventaja de este enfoque es que permite explorar y describir relaciones en situaciones donde la experimentación sería poco ética o impracticable, aunque no puede establecer relaciones causales definitivas, sino más bien asociaciones y patrones entre variables (42). En el caso del diseño transversal, es cuando la investigación busca recolectar los datos desde un determinado tiempo (43)

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio será considerada desde diversos tipos de criterios los cuales por lógica siguen por ejemplo que sean pacientes de la unidad evaluada del Hospital de Oxapampa, donde son 95 pacientes.

Muestra:

Se considerará una muestra censal debido a la cantidad accesible para poder evaluar la perspectiva de los pacientes, donde la muestra será la misma cantidad de la población 95 pacientes (44).

Criterios de inclusión: Pacientes;

- Que consideren firmar consentimiento informado
- Tengan como mínimo 3 días de hospitalización
- Condiciones clínicas y mentales que permitan responder cuestionarios
- “Edades de 18 a 60 años”

Criterios de exclusión: Pacientes;

- “Que no firmen el consentimiento informado”
- Tengan menos de 3 días de hospitalización
- Que no se considere condiciones clínicas y mentales para responder cuestionarios

3.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala o rangos
VI Calidad del cuidado de enfermería	“Es el resultado final de la evaluación humanista respecto a la buena prestación de una forma de servicio y en función a lo que busca el usuario” (22).	Fue dividido en 3 dimensiones las cuales son: humana, técnico científico y entorno, la recolección de datos se realizó a través del cuestionario.	Humana	Buen trato Interés por parte del enfermero Comunicación adecuada	Ordinal	buena 131-170 moderada 101-130 por mejorar 35-100
			Técnico científico	Efectividad Eficiencia Eficacia		
			Entorno	Ventilación Lugares privados Limpieza en diversos espacios		
V2 Satisfacción del paciente	Consiste en una visión evaluativa del rendimiento del servicio excluyendo las expectativas y así realizar una mejora en la prestación. (34)	Se operacionalizo la variable 2 mediante un cuestionario que contiene a las cinco dimensiones.	Fiabilidad	Coordinación de las visitas Información de evolución Información d tratamiento Información del alta	Ordinal	Satisfacción= 1 Insatisfacción= 0
			Capacidad de respuesta	Hospitalización Exámenes de laboratorio Trámites de alta		
			Seguridad	En cuanto a su estado de salud En cuanto a su nutrición En cuanto a su recuperación En cuanto a su privacidad		
			Empatía	Amabilidad Respeto Paciencia Saber escuchar Interés		
			Elementos tangibles	Ambientes del servicio Servicios higiénicos Equipos biomédicos Estancia		

3.7. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

“La encuesta es como se llega a la población que se considera como unidad de análisis, esto a través de cuestionarios o entrevistas para obtener información sobre las opiniones, actitudes o características de un grupo específico de personas”

3.7.2. Descripción de instrumentos

Descripción del Instrumento 1

A. Cuestionario de Calidad de cuidado de enfermería

Este instrumento de autoría de Marcelo en el año 2023, busca evaluar la calidad del cuidado de enfermería, donde sus respuestas está en función de una escala de Likert, contiene 35 ítems, que se dividen en las dimensiones estudiadas en el enfoque teórico, donde la dimensión humana tiene 15 ítems, la dimensión técnico científico tiene 15 ítems y la dimensión entorno tiene 5 ítems, la valoración para ver la puntuación de lo respondido se hace a base de una escala de Estaninos para organizarlos de acuerdo a niveles (37).

Descripción del Instrumento 2

B. Cuestionario de Satisfacción de usuario

Instrumento de autoría de Marcelo en el año 2023, que evalúa la satisfacción del paciente, en dos tipos de perspectivas una de expectativas y otra de percepciones, también las respuestas serán en escala de Likert, son 22 ítems divididos en cinco dimensiones las cuales: fiabilidad con 5 ítems, capacidad de repuestas con 4 ítems, seguridad con 4 ítems, empatía con 4 ítems y aspectos tangibles con 4 ítems. Se considerará los ítems respondidos a través de 7 alternativas (37).

3.7.3. Validez

El proceso de validez se hizo considerando las perspectivas de 4 especialistas en salud mental, los cuales utilizaron el índice de Kappa, donde se observa que cada una de las preguntas del instrumento son adecuadas para la investigación (37)

- **Instrumento 1:** Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería es de 77.96%.
- **Instrumento 2:** Cuestionario de satisfacción del usuario es de 66.86% .

3.7.4. Confiabilidad

Se utilizó para confiabilidad el coeficiente de Alfa de Crombach, donde se realizó una prueba piloto a 20 usuarios (37).

- **Instrumento 1:** “El coeficiente es de 0.89.”
- **Instrumento 2:** “El coeficiente es de 0.83.”

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

“Evalúa la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes de salud mental podría incluir la aplicación de cuestionarios estructurados. Se seleccionará una muestra de pacientes luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, y se les pediría que evalúen su experiencia a través de preguntas sobre la atención recibida y su nivel de satisfacción. Una vez recolectados, los datos se procesarían utilizando análisis estadísticos, esto a través del programa Spss V.25 en donde se pasará a tabular las respuestas y a realizar el tratamiento de las pruebas estadísticas correspondientes para hallar los resultados por los objetivos de la investigación, utilizando pruebas estadísticas (R de Pearson) para identificar correlaciones entre las variables de calidad del cuidado y satisfacción del paciente, como la relación entre la empatía del personal y la percepción de bienestar. Los resultados permitirían determinar patrones y

relaciones significativas que podrían informar mejoras en la atención. Finalmente, los hallazgos se presentarían en forma de gráficos y tablas para facilitar la interpretación” (45).

3.9 Aspectos éticos

Se tiene los siguientes principios bioéticos:

Principio de autonomía:

Este principio implica que los pacientes tienen el derecho a tomar decisiones informadas sobre su atención y a participar activamente en el proceso de cuidado.

Principio de beneficencia:

“Se refiere a la obligación de los profesionales de la salud de actuar bajo enfoque en donde todos los involucrados tengan algún beneficio.”

Principio de no maleficencia:

Este principio establece que los investigadores y profesionales deben evitar causar daño o sufrimiento a los pacientes, asegurando que la investigación y el cuidado sean seguros y éticos.

Principio de justicia:

Implica que todos los pacientes deben recibir un trato equitativo y justo, garantizando que la atención y los beneficios de la investigación estén disponibles para todos sin discriminación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	2025																			
	Junio				Julio.				Agosto.				Septiembre.				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Describir el problema																				
Buscar las referencias																				
Describir situación problemática																				
Redactar la formulación del problema, objetivos e hipótesis.																				
Describir las formas limitantes del estudio.																				
Desarrollar metodología, incluyendo técnicas de recolección de datos.																				
Desarrollar formas del plan de estudio como también como se procesan los datos.																				
Mostrar en descripción aspectos éticos.																				
Mostrar aspectos administrativos y también anexos																				
Aprobación del proyecto.																				
presentación de proyecto (sustentación)																				

4.2. Presupuesto

	Consideraciones Humana		
Consideraciones Humanas	Asesoría metodológica	1	2,240.00
Consideraciones Materiales	Consideraciones materiales		
	Libros	10 unidades	700.00
	Impresión		
	Copias e impresiones	Dos meses	330.00
	Escritorio		
	Papel Bond Paquete de Millar	5 paquetes	64.00
Algún tipo de servicios	Servicios		
	Servicio de telefonía	1 mes	110.00
	Servicio de transporte	2 meses	290.00
	TOTAL DE COSTOS		3884.00
Consideraciones Financieras	El proyecto será autofinanciado		

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Comprender mejor la calidad de atención en distintas realidades [Internet]. 2020 [citado 15 jul 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
2. Pérez Moreno JJ, Muñoz Rouco E, Barroeta Oyarzábal A, Iza López I, Olmos Mayor V, et al. Experiencia de la atención de enfermeras de salud mental durante la pandemia de la COVID-19. *Metas Enferm* [Internet]. 2020 Nov [citado 15 jul 2024];23(9):69-76. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7620390>
3. Zapata-Ospina JP, Marín-Vasquez A, Ortiz-Marín D, Agudelo-Gómez L, Quintero-Anturi L, et al. Intervenciones para la salud mental de estudiantes universitarios durante la pandemia por COVID-19: una síntesis crítica de la literatura. *Rev Colomb Psiquiatr* [Internet]. 2021 [citado 15 jul 2024];50(3):199-213. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502021000300048
4. Bang C, et al. Prácticas de salud/salud mental y producción de cuidado durante la pandemia de Covid-19. *Saúde em Debate* [Internet]. 2022 [citado 15 jul 2024];46:194-205. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/SD4Kw8bQNdyfPQSwHRTKWyK/>
5. Porras Romero Á, Ariza Tacha CA, Moreno Chávez C. Estrategia educativa basada en las tecnologías de la información y las comunicaciones para la capacitación en servicios humanizados al personal de enfermería en el servicio en salud mental de una IPS de Bogotá [Internet]. 2023 [citado 15 jul 2024]. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/7b01a72a-74ed-4a38-b996-35bebcfdcb84/full>
6. Romanowicz M, Oesterle TS, Croarkin PE, et al. Medición de la satisfacción del paciente en una clínica psiquiátrica ambulatoria. ¿Qué factores influyen?. *Ann Gen Psiquiatr* [Internet]. 2022 [citado 15 jul 2024];21(2). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12991-022-00379-1>
7. Grández R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS [Internet]. Perú; 2019 [citado 20 may 2024]. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y

8. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N.º 519-2006/MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [Internet]. Lima: MINSA; 2007 [citado 13 sep 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477>
9. Broncano-Rivera K, Contreras-Pizarro CH, Valle R. Noticias de suicidio en canales de televisión peruanos: evaluación del cumplimiento de las recomendaciones de la OMS para su notificación. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2024 [citado 15 jul 2024];40:307-16. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342023000300307
10. Idrogo Becerra CR. La satisfacción del usuario en el centro de salud Pampa Grande, Tumbes, Perú, 2022 [Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2022 [citado 15 jul 2024]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e8417100-dc88-4d31-98a2-64798c97d48a/content>
11. Bolados M, Olavarría D, Rodríguez M. Satisfacción usuaria en psiquiatría: niveles y factores asociados en una unidad hospitalaria psiquiátrica [Internet]. Chile; 2023 [citado 28 may 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962023000100004
12. Nasser A, et al. Satisfacción de los pacientes con los servicios de atención médica en los centros de atención terciaria de Riad, Arabia Saudita: un enfoque transversal. Front Public Health [Internet]. 2023 [citado 15 jul 2024];10:1077147. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/publichealth/articles/10.3389/fpubh.2022.1077147/full>
13. Hanan F, et al. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. Nurs Open [Internet]. 2023 [citado 15 jul 2024];10(5):3253-62. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.1577>
14. Escobar A, Sanz M, Monistrol O, Valles V, Estrada C, Martos P. Satisfacción con los cuidados de enfermería proporcionados en una unidad de hospitalización de agudos de salud mental [Internet]. Cataluña; 2021 [citado 10 jun 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9108628>

15. Oliveira R, Siqueira Júnior A, Furegato C. Enfermería en unidad de internación psiquiátrica. *Cult Cuid* [Internet]. 2020 [citado 15 jun 2024];57:250-63. Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/cc/article/view/57250cc>
16. Marino G. Cuidados de enfermería en pacientes drogodependientes en el servicio de psiquiatría, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza 2020 [Internet]. Arequipa: Univ. Nacional San Agustín; 2021 [citado 15 jun 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/83a83bdf-23e0-43cc-b52d-d53849ca24b8/content>
17. Vega Saucedo ER. Plan de calidad de atención de enfermería para fortalecer la satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 2023 [Internet]. Lima: Univ. César Vallejo; 2024 [citado 15 jul 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137719>
18. Tagle M. Calidad de Atención y Satisfacción Personal en Pacientes de Salud Mental de un Hospital del Cusco, 2022 [Internet]. Lima: Univ. César Vallejo; 2022 [citado 15 jul 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109901/Tagle_GM-SD.pdf?sequence=1
19. Condori M, Arispe C. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental [Internet]. Lima: Amelica; 2022 [citado 30 jun 2024]. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/757/7573774009/html/>
20. Rondón Sanabria MV. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, Clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú- 2023 [Internet]. Lima: Univ. Wiener; 2023 [citado 15 jul 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9883>
21. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Mem Fund Q*. 1966;44(3):166-206.
22. Escalona M, Ávila G, Pérez D, Ávila T. Calidad de la atención y su satisfacción del paciente del servicio de urgencias médicas [Internet]. Cuba; 2009 [citado 15 mar 2024]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
23. Schilling LS, McCauley K, Huber DL. Current perspectives on quality improvement in nursing care. *J Nurs Scholarsh*. 2022;54(1):52-61.
24. Bowers L, Allan T, Bowers A. The quality of mental health nursing care: a systematic review. *Int J Ment Health Nurs*. 2021;30(4):1036-50.

25. McCabe R, Saidi M, Tully J. Characteristics of high-quality mental health nursing care: a systematic review. *J Psychiatr Ment Health Nurs*. 2022;29(3):234-47.
26. Matta L. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro [Internet]. Perú; 2022 [citado 5 abr 2024]. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39>
27. González T, Martínez E, Vargas A. Impacto del entorno en la calidad de la atención de enfermería. *Aten Primaria*. 2022;54(5):345-52.
28. World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2006.
29. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria [Internet]. 2000 [citado 25 jul 2024]. Disponible en: https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
30. Curotto S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el centro de salud mental comunitario de la Red Huarochirí [Internet]. Lima: Univ. Wiener; 2022 [citado 25 jul 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8223/T061_072676_04_S.pdf?sequence=1
31. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry LL. Calidad total en la gestión de servicios [Internet]. Madrid: Díaz de Santos; 1993 [citado 6 ago 2024]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_total_en_la_gesti%C3%B3n_de_servicio.html?id=apHbsjHxroEC
32. Folgar O. Sistemas consolidados de gestión [Internet]. 2011 [citado 30 jul 2024]. Disponible en: https://articulo.mercadolibre.com.mx/MLM-732614374-libro-sistemas-consolidados-de-gestion-de-oscar-folgar-_JM
33. Martínez J, López R, Gómez A. Patient satisfaction in healthcare: dimensions and impact. *J Patient Exp*. 2023;10(2):234-41.
34. Williams SD, Boore JR, Thomas AL. Patient satisfaction: a concept analysis. *Int J Nurs Stud*. 2019;89:19-27.
35. Atencio N. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQDAC-Huancayo 2013 [tesis]. Lima: Univ. Privada Antenor Orrego; 2016.

36. Blas Y. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes críticos acerca de la comunicación brindada por la enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital San Juan de Lurigancho [tesis]. Lima: Univ. Cayetano Heredia; 2018.
37. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma [Internet]. Perú; 2019 [citado 15 ago 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/39>
38. Díaz-Muñoz G. Metodología del estudio piloto. Rev Chil Radiol [Internet]. 2020 [citado 15 jul 2024];26(3):100-4. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071793082020000300100&script=sci_arttext
39. Espinoza FH, Estrada Cervantes R. Revisión bibliográfica: la metodología del aprendizaje basado en la investigación. Cienc Lat Rev Cient Multidiscip [Internet]. 2021 [citado 15 jul 2024];5(1):1079-93. Disponible en: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/312>
40. Albayero MS, Tejada Hernández M, Cerritos JJ. Una aproximación teórica para la aplicación de la metodología del enfoque mixto en la investigación en enfermería [Internet]. 2020 [citado 15 jul 2024]. Disponible en: <http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/handle/11298/1156>
41. Arias Gonzáles JL, Covinos Gallardo M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. Enfoques Consulting EIRL; 2021 [citado 15 jul 2024]. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
42. Onwuegbuzie AJ, Forzani E, Corrigan JA. A fully integrated systematic review of mixed methods design-based research. J Mixed Methods Stud. 2023;8:24-51. doi:10.59455/jomes.34
43. Hamm RF, Levine LD, Szymczak JE, et al. An innovative sequential mixed-methods approach to evaluating clinician acceptability during implementation of a standardized labor induction protocol. BMC Med Res Methodol. 2023;23:195. doi:10.1186/s12874-023-02010-7
44. Younas A, Durante A. The logics of and strategies to enhance generalization of mixed methods research findings. Methodology. 2023;19(2):170-81. doi:10.5964/meth.10863
45. Taheri B, Okumus F. Conducting mixed methods research. Int J Contemp Hosp Manag. 2024;36(3):995-1004. doi:10.1108/IJCHM-08-2023-1309

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental y Adicciones de Oxapampa – Pasco, 2025”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025?</p> <p>Problemas específicos “¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025?” “¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científico de la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025?” “¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025?”</p>	<p>Objetivo general “Determinar relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025.”</p> <p>Objetivos específicos “Identificar la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025” “Identificar la relación entre la dimensión técnico científico la calidad del cuidado de enfermería. y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025” “Identificar la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025”</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025 HO: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en la Unidad de Salud Mental Oxapampa 2025</p> <p>Hipótesis específicas Hi: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. Hi: Existe relación significativa entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. Hi: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.</p>	<p>Variable 1 Calidad del cuidado de enfermería Dimensiones Humana Técnico Científico Entorno</p> <p>Variable 2 Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada Método Hipotético deductivo Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Alcance Correlacional</p> <p>Población 95 pacientes que estén hospitalizados en la unidad de salud mental y adicciones.</p> <p>Muestra Muestra censal.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios</p>

Anexo 2.**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA****A. INTRODUCCIÓN**

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en la unidad de Hospitalización de salud mental y adicciones para lo cual se solicita su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

B. INSTRUCCIONES

A continuación, le mostrare una lista de enunciados sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera, en el cual usted me indicara su respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N = NUNCA

RV = RARA VEZ **AV** = A VECES **AM**= A MENUDO, **S** = SIEMPRE

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

Edad:

18 - 30 () (1)

31 - 40 () (2)

41 - 50 () (3)

51 - 60 () (4)

Sexo: Masculino () (2)

Días de hospitalización:

1 – 2 días () (1)

3 - 4 días () (2)

5 - 6 días () (3)

> 7 días () (4)

Femenino () (1)

D. CONTENIDO

ENUNCIADOS		N	RV	AV	AM	S
1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre					
2	La enfermera la da información clara y precisa.					
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento					
8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					

DIMENSION HUMANA	9	La enfermera lo escucha con atención					
	10	La enfermera habla con usted amablemente.					
	11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres					
	12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
	13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					

16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad					
22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
24	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
	La enfermera se esfuerza para que					

DIMENSION TECNICO- CIENTIFICO	25	usted pueda descansar cómodamente.					
	26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
	27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
	30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					

DIMENSION ENTORNO	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
	34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación					
	35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

B. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre las expectativas y percepciones sobre la atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha.

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

Edad:

18 - 25 () (1)

26 - 35 () (2)

36 - 45 () (3)

46 - 55 () (4)

>de 55 () (5)

(2) Femenino () (1)

Días de hospitalización:

1 – 2 días () (1)

3 - 4 días () (2)

5 - 6 días () (3)

7 - 8 días () (4)

> de 8 días () (5) Sexo: Masculino ()

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieran a la IMPORTANCIA , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación								
	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
fiabilidad	1	Que todos los días reciba una visita de enfermería						
	2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.						
	3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos						
	4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio						
	5	Que al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa						

capacidad de respuesta	6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
	7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
	8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos							
	9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
seguridad	10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
	11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
	12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.							
	13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							

empatía	14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.							
	15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.							
	16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.							
	17	Que el personal de enfermería escuche atentamente							
	18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
aspectos tangibles	19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							
	20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
	21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.							
	22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean Adecuados							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
fiabilidad	1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?							
	2	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
	3	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
	4	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras que le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							

	5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?								
capacidad de respuesta	6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?								
	7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?								
	8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?								
	9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?								
seguridad	10	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?								
	11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?								
	12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?								
	13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?								
	14	¿El trato del personal de enfermería fue amable?								
	15	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?								

empatía	16	¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?							
	17	¿El personal de enfermería sabe escuchar?							
	18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
aspectos tangibles	19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
	20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
	21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
	22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad privada Norbert Wiener

Investigador:.

Título.

Propósito de estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad privada Norbert Wiener El propósito de este estudio es

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

- responder dos cuestionarios
- los datos que se recojan serán confidenciales y no se usarán para ningún otro propósito fuera de esta investigación
- Sus respuestas al cuestionario, serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas.

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y los resultados de los instrumentos se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no tendrá ningún riesgo, solo se pedirá responder el cuestionario.

Beneficios

Usted se beneficiará conociendo los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le pueda ser de mucha utilidad. Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Se guardará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la aplicación de la encuesta del presente estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal de estudio. Puede comunicarse con o al comité que, valido el presente estudio,, presidenta del comité de Ética para la investigación de la Universidad privada Norbert Wiener, tel. E-mail:

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participaren este estudio. Comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres

Nombres




13% 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

- 8%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 11%  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

- 8% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 11% 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	Universidad Wiener on 2024-08-16	3%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-08-23	<1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-29	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-02-27	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2024-06-14	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-22	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-23	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	<1%